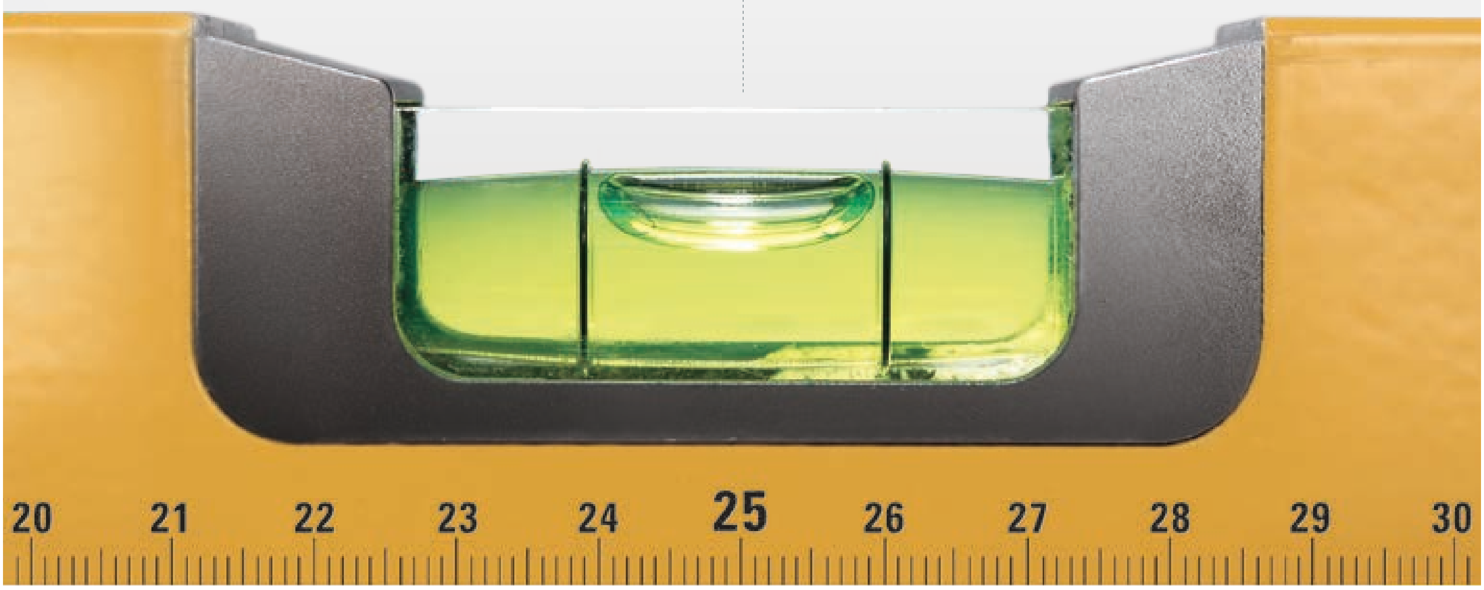
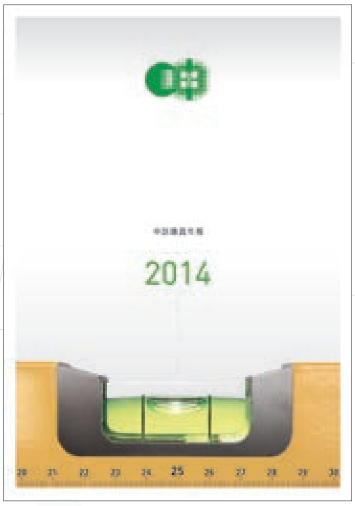
申诉专员年报

2014



申诉专员

2014年年报



年报的主题设计采用水平尺的意念，表达申诉专员公署作为监察公共行政的独立机构，客观准确及公平公正地进行调查工作。公署将继续过往25年的努力，迈步向前。

理想

确保香港的公共行政公平和有效率，兼且问责开明，服务优良。

使命

透过独立、客观及公正的调查，处理及解决因公营机构行政失当而引起的不满和问题，以及提高公共行政的质素和水平，并促进行政公平。

职能

申诉专员应担当监察政府的角色，以确保：

- 官僚习性不会影响行政公平
- 公营机构向市民提供便捷的服务
- 防止滥用职权
- 把错误纠正
- 在公职人员受到不公平指责时指出事实真相
- 人权得以保障
- 公营机构不断提高服务质素和效率

信念

- 以公正客观的态度进行调查
- 勇于承担责任，为市民和在本署职权管辖范围内的机构提供便捷的服务
- 对市民和机构尊重有礼
- 维持专业水平，切实履行本署各项职能

衡量工作表现的准则

- 处理个案的速度
- 投诉人对本署处理其个案的满意程度
- 申诉结果
- 承诺实行及／或已实行的建议改善措施
- 是否再接到类似的投诉

目录

大事纪要 6

绪言 10

第一章 本署的角色、职责及权力 14

职权范围 14
不受调查的行动 15
限制 15
调查和提出建议的权力 15

第二章 本署的工作程序 16

处理投诉 16
- 投诉方式
- 投诉人的代表
- 同类主题投诉
- 评审工作
- 查讯
- 调解
- 全面调查
- 覆检个案

主动调查 18
- 主动调查审研
- 主动调查的方法

落实本署的建议 19
保密规定及公布调查报告 19
公开资料 19

第三章 工作表现及调查结果 20

处理查询及投诉 20
- 同类主题投诉
- 投诉方式
- 已处理的投诉

投诉的主要原因 22
最多人投诉的机构 22
调查及查讯的结果 23
主动调查 23
建议 23
服务承诺 23
综述 25

第四章 成效及困难 26

提高公共行政质素 26
以调解方式解决纠纷 26
在解决投诉的过程中道歉 27
高透明度的政府与公开资料 27
以主动调查方式审研的课题 28
投诉人或部门的异议 29
- 重新评审个案
- 覆检个案
- 司法覆核及诉讼
- 不易处理的投诉人行为
- 对本署职权范围的质疑

综述 31

目录

第五章	内部行政	32
	人手编制	32
	职员培训	32
	人力资源管理系统	33
	公开资料的政策	33
	对本署的投诉	34
第六章	宣传推广及对外关系	36
	公众教育及宣传	36
	• 香港电台电视剧《申诉》	
	• 宣传推广活动	
	• 巡回展览	
	• 网页更新	
	• 记者招待会及新闻公报	
	• 为政府部门及机构举办讲座	
	• 青少年教育	
	与专业人士、社区领袖等合作	39
	• 顾问及太平绅士	
	• 立法会及区议会议员	
	• 申诉专员嘉许奖	
	与海外及内地机构的联系	41
	前瞻	41

附件

附件1	用语词汇	44
附件2	《申诉专员条例》附表所列机构一览	46
附件3	对投诉不予跟进或不展开调查的情况	47
附件4	处理投诉流程图	48
附件5	已完成的主动调查报告及主动调查审研工作（选录）索引	49
附件6	已完成的主动调查报告摘要	50
附件7	经全面调查后终结的个案索引	59
附件8	经全面调查后终结的个案撮要选录	81
附件9	经查讯后终结的个案撮要选录	109
附件10	所涉机构在本署进行查讯或调查后采取的改善措施实例	114
附件11	涉及《公开资料守则》的个案撮要选录	120
附件12	以全面调查方式覆检的个案索引	123
附件13	以全面调查方式覆检的个案撮要选录	124
附件14	履行服务承诺的统计数字	128
附件15	组织图	129
附件16	顾问名单	130
附件17	申诉专员公署的访客	131

统计图表

表1	个案数字	136
表2	接到的查询／投诉数目	137
表3	已处理的投诉个案的性质	137
表4	接到的查询／投诉分布情况	138
表5	已处理的投诉个案分布情况	142
表6	已跟进并终结的投诉个案：最多人投诉的十个机构	142
表7	经全面调查后终结的投诉个案结果	143
表8	经全面调查后确定的行政失当类别	143
表9	以查讯方式终结的投诉个案结果	144
表10	处理投诉个案所需的时间	147

财务报表
截至二〇一四年三月三十一日止年度 148

大事纪要

1988

7月20日
立法局通过《行政事务申诉专员条例草案》

1989



第一任行政事务申诉专员贾施雅先生，JP

2月1日
制定《行政事务申诉专员条例》
第一任行政事务申诉专员贾施雅先生，JP履新

3月1日
行政事务申诉专员公署正式运作，政府借调公务员到本署任职

11月15日
行政事务申诉专员成为国际申诉专员协会的成员

1993

7月21日
完成有关的法例检讨，《行政事务申诉专员（修订）条例草案》提交立法局审议

1994



第二任行政事务申诉专员苏国荣先生，SBS, OBE, JP

2月1日
第二任行政事务申诉专员苏国荣先生，SBS, OBE, JP履新

6月24日
修订《行政事务申诉专员条例》：

- 让市民可以直接向专员提出投诉，无须经由立法局议员转介
- 把一些主要的法定组织纳入职权范围
- 授权专员以不披露个案所涉人士身份的方式公布调查报告
- 授权专员展开主动调查

6月30日
委任顾问，向本署提供专业意见

7月1日
「行政事务申诉专员」和「行政事务申诉专员公署」的中文名称分别改为「申诉专员」和「申诉专员公署」

1995

3月1日
扩大职权范围，让申诉专员可以就涉嫌违反《公开资料守则》的投诉展开调查

10月23至25日及27日
主办第十五届澳大利西亚暨太平洋区申诉专员会议及国际申诉专员研讨会

1996

3月1日
邀请非官守太平绅士参加「太平绅士协助推广计划」

4月15至16日
申诉专员公署参与有关成立亚洲申诉专员协会的工作，并成为该会的创办会员

10月24日
申诉专员获选为国际申诉专员协会常务理事会成员

12月27日
「申诉专员」及「申诉专员公署」的英文名称分别改为「The Ombudsman」及「Office of The Ombudsman」

1997

4月1日
推出调解服务，作为另类排解纠纷的方法

7月25日
设立申诉专员嘉许奖，表扬以正面和积极的态度处理投诉的公营机构

1998

5月8日
申诉专员获选为亚洲申诉专员协会秘书长

1999



第三任申诉专员戴婉莹女士，GBS, OBE, JP

4月1日
第三任申诉专员戴婉莹女士，GBS, OBE, JP履新

7月22日
扩大申诉专员嘉许奖计划，增设奖项，以表扬在提高服务质素方面有出色表现的公职人员

2000

7月27日
进一步扩大申诉专员嘉许奖计划，增设奖项，以表扬在处理投诉方面达到专业水平的公职人员

11月2日
申诉专员获选为国际申诉专员协会常务理事会成员

2001

3月28日
推出电话投诉服务

12月19日
《2001年申诉专员（修订）条例》生效：

- 确立申诉专员为单一法团，可全权处理本身的财务及行政事宜
- 授权申诉专员订定属下人员的聘用条款及条件
- 采纳有别于政府的制度和运作程序

2002

9月6日
迁到位于上环信德中心的永久办公地方

10月16日
申诉专员获选为国际申诉专员协会秘书长

2004

4月1日
戴婉莹女士，GBS, OBE, JP连任申诉专员，开始新的五年任期（2004至2009年）

9月10日
申诉专员再度获选为国际申诉专员协会秘书长

12月13日
借调到本署的最后一名公务员返回政府，本署人员自此全部由申诉专员根据《申诉专员条例》聘任

2005

10月24日
行政署长与申诉专员签署行政安排备忘录，订明规管本署各项行政安排，以及本署与政府的工作关系的一般准则和指引

11月28日至12月1日
主办第九届亚洲申诉专员协会会议

2008

11月5至8日
主办国际申诉专员协会常务理事会会议



国际申诉专员协会常务理事会会议

2009

4月1日
第四任申诉专员黎年先生，GBS, JP履新

6月11日
申诉专员再度获选为国际申诉专员协会常务理事会成员



第四任申诉专员黎年先生，GBS, JP

2010

10月19日
申诉专员获选为国际申诉专员协会司库

2011



亚洲申诉专员协会会议

12月8日
申诉专员再度获选为亚洲申诉专员协会秘书长

2012

5月5至10日
主办国际申诉专员协会常务理事会中期会议



国际申诉专员协会常务理事会中期会议

5月22至24日
与澳门廉政公署合作，为国际申诉专员协会亚洲区及澳大利西亚暨太平洋区举办区域培训课程

2014

3月17日
政府宣布委任刘燕卿女士，JP为新任申诉专员，任期五年，自2014年4月1日起生效。



第五任申诉专员刘燕卿女士，JP

绪言



这是本人任内最后的一篇年报绪言，谨藉此机会概述自二〇〇九年出任申诉专员以来所发现的一些问题，以及所经历的重要发展。

在第二篇年报绪言（二〇一一年）中，本人曾强调接受及作出「改变」的重要性，并指出有些政府部门依然把习以为常的办事方式视作理所当然。他们未能与时并进，既没有在提供公共服务方面采用先进的现代科技，亦未有顾及市民大众日益提高的期望。

本人并不打算在此作任何过于概括的评论，以免令人觉得政府部门及公营机构都不思进取。事实上，有些部门及机构在近年主动作出了改变，并在有需要时愿意检讨固有的处事方式和办事程序，这点必须予以肯定。例如，某部门已成立了一个由独立人士组成的委员会，务求在接到市民对其属下的机构提出投诉时，能够作出公平公正的裁决；另外一个机构则基于人道考虑，撤销了对几个类别人士豁免医疗费用的限制；还有一个部门多年后终于决定尝试应用新科技处理关于环境滋扰的投诉，以提高调查工作的成效。

不过，本署仍然不时遇到一些过于自满或保守的部门／机构，他们不愿意在相关的法例、规则或办事程序方面作重大改变，以应付新出现但已在逐渐扩大的问题；又或是无意修改部门的政策、工作目标或策略，以致未能充分运用其有限资源，迅速有效地采取执法行动。可以想见，这种处事方式必然令市民更加感到不满，而部门／机构的职员则倍觉气馁沮丧。

结果，社会上愈来愈多人要求本署介入，进行主动调查，审研有关部门／机构在行政体制或办事程序上的不足之处。由于主动调查通常较为深入，范围亦较广，本署每年能够完成的这类调查数量始终有限（通常每年约六项）。故此，本署近年以另一种范围较小、形式上较灵活的「主动调查审研」工作展开查讯，探讨了多个涉及公众利益及市民大众关注的课题。在二〇一一／一二、二〇一二／一三及二〇一三／一四年度，本署分别完成了23、47及30项主动调查审研工作。比起主动调查，主动调查审研的规模虽然较小，但本署同样可以透过向所涉部门／机构提出改善或补救建议，促使他们作出改变。

市民大众对于一些政府部门／公营机构服务差劣或沟通不善，容易感到不满而产生怨愤和对立的情绪。这种情况其实是可以避免的。本署近年致力推行以调解方式处理不涉及行政失当或只涉及轻微行政失当的投诉个案。本人欣悉，市民与政府部门及公营机构现已较为接受以这种排解纠纷方法解决投诉，作为调查以外的另一个选择。本署每年处理的调解个案，由二〇一〇／一一年度的七宗增至二〇一三／一四年度的38宗，而所有这类个案都能在投诉人及所涉政府部门／公营机构双方心平气和下迅速获得解决。

在二〇一三年的年报绪言中，本人特地向政府部门及公营机构提出建议，促请他们能以更开放的态度，在适当时候向投诉人致歉，或至少对他们的不愉快遭遇表示同情、难过或歉意。令本人感到鼓舞的是，律政司已就引入道歉法的可行性开始进行研究，使政府部门将来更愿意道歉，而不必过分担忧道歉可能衍生的责任问题。

资讯自由是问责开明的政府的基石，故此，本人亦非常关注这个课题。申诉专员获法例赋权专责调查政府部门及某些公营机构就执行《公开资料守则》的行政失当情况。基于这个原因，本人进行了两项主动调查，审研香港的公开资料制度及与之相关的公共档案管理，因为档案须先获得妥善保存，公众才能索取及查阅。对于能够在任内完成这两项主动调查，本人深感快慰。为使香港在资讯自由方面不致继续落后于其他国家和地区，本人十分希望政府当局能够制定法例，更好地保障市民这项基本权利。这两项主动调查正是本人在申诉专员任期届满前完成的重要工作。

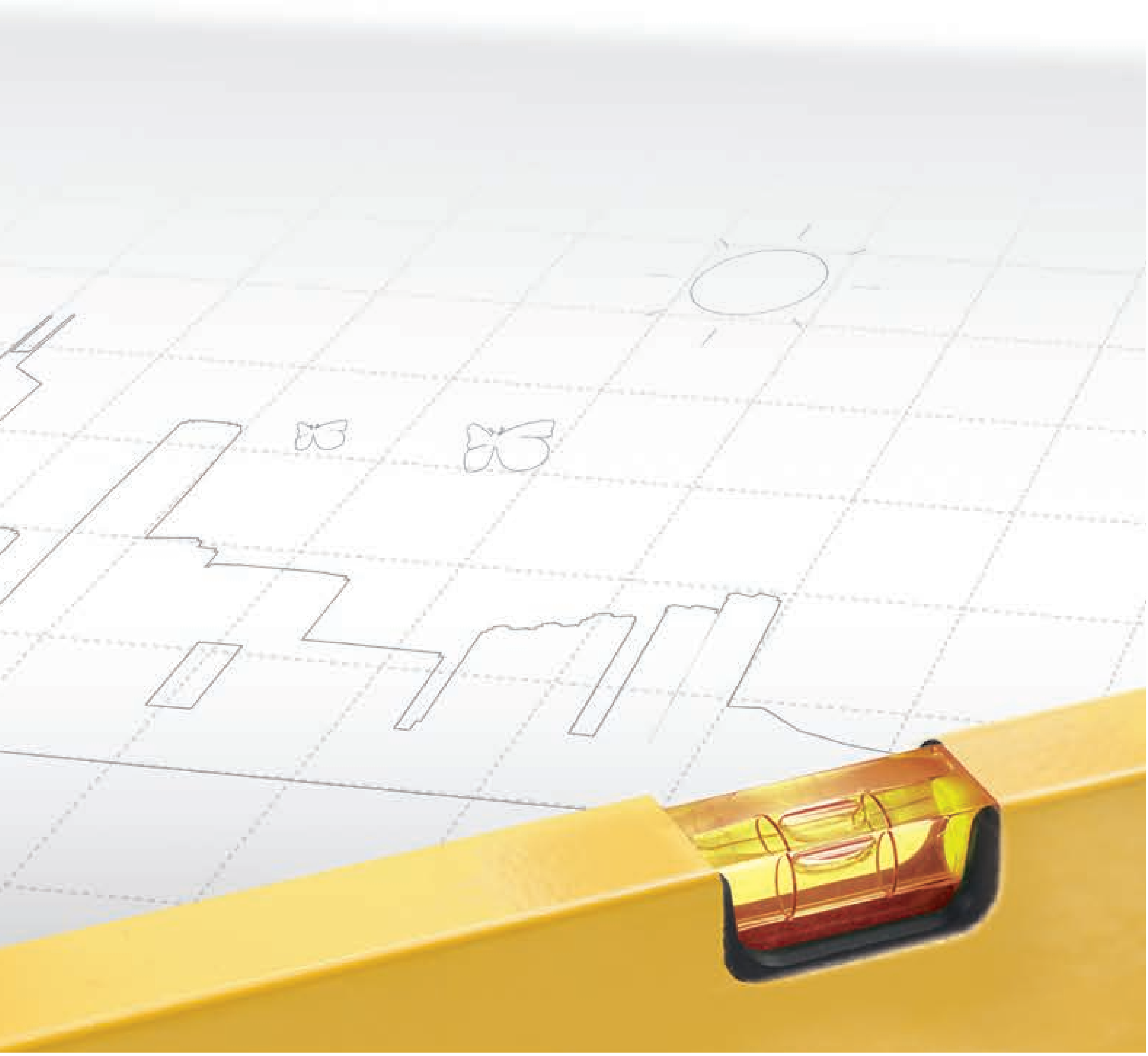
卸任在即，本人谨向各政府部门及公营机构表示衷心的谢意，他们都能通力合作，使本署各项调查工作顺利完成，并且取得实效。本人亦十分感谢各位学识渊博及经验丰富的顾问，他们为本署提供了不少精辟的见解及专家意见。此外，本人也非常感激一直支持本署工作的立法会议员、区议员、太平绅士和其他舆论领袖。在此亦必须向传媒致谢，他们每次都如实报道本署的调查结果，其评论更有助于策励政府部门及公营机构落实本署的各项建议。最后，当然要感谢本署专心致志，努力完成各项工作的同事。本人实在万分感激。

祝大家身体安康。

黎年
申诉专员
二〇一四年三月三十一日



章节



本署的角色、职责及权力

第一章

1.1　申诉专员公署根据香港法例第397章《申诉专员条例》(「条例」)成立，是独立的法定机构，专责监察香港的公共行政。本署负责调查政府部门及公营机构的行为在行政方面可有不足之处，并建议补救和改善措施，藉此促进公平合理、开明问责，并能迅速回应市民诉求的良好公共行政。



职权范围

1.2　申诉专员有权调查由受屈人士提出，各项有关条例附表1第I部（参见**附件2**）所列的政府部门及公营机构涉嫌行政失当的投诉。本署经常留意公共行政架构的发展，并且与政府当局保持紧密联系，研究把适合的新部门或机构纳入该附表内。

1.3　除了就市民的投诉进行调查外，申诉专员亦可以就主要是涉及行政体制上的流弊或重大公众利益的行政失当问题，决定展开主动调查。

1.4　条例第2条把「行政失当」界定为行政欠效率、拙劣或不妥善，当中包括：不合理的行为；滥用权力或职权；不合理、不公平、欺压、歧视或不当地偏颇的程序，以及延误；无礼及不为他人着想等行为。



1.5 尽管香港警务处、廉政公署等机构并无列入条例附表1第I部，本署仍有权就这些机构涉及违反《公开资料守则》[1]的个案进行调查。这些机构列于条例附表1第II部（参见**附件2**）。

不受调查的行动

1.6 申诉专员的职权范围并非毫无限制。投诉个案假如涉及法律程序或提出检控的决定、合约及其他商业交易、人事管理事宜，以及批地条件的订立或修改等，则申诉专员无权调查。这些不受调查的行动，详列于**附件3**。

限制

1.7 条例亦有订明，在若干情况下，申诉专员不得展开调查，例如：投诉人对所投诉的事情已知悉超过两年；投诉人没有透露姓名；或者投诉并非由受屈人士或适当的代表提出。有关这些限制的详情，请参阅**附件3**。

1.8 然而，在有些情况下，申诉专员可酌情决定是否展开或中止一项调查。例如，投诉人若能够提供合理解释，说明为何未能在知悉有关事情后两年内提出投诉，则专员可能受理其个案。

调查和提出建议的权力

1.9 条例赋予申诉专员广泛的调查权力，包括进行查讯、获取资料及文件、传召证人，以及视察被投诉机构的处所。



1.10 尽管条例订明，被投诉机构已采取的任何行动，或其就正受调查的行政决定拟采取的跟进行动，均不受申诉专员的调查影响，但申诉专员有权发表调查报告，以及建议有关机构纠正缺失或作出改善。

1.11 假如任何机构没有充分落实有关建议，申诉专员可向香港特别行政区行政长官呈交报告。若发现所涉机构有严重失当或处事不公的情况，申诉专员可进一步向行政长官报告。根据条例规定，在申诉专员向行政长官呈交报告后，政府当局须于一个月内，或行政长官所订的更长期间内，把报告的文本提交立法会省览。

[1] 政府当局在一九九五年订立《公开资料守则》，订明除非基于公众、私人或商业利益而有合理理由不公开资料，否则应尽量向市民提供政府管有的资料。《守则》适用于所有政府部门、香港金融管理局及廉政公署。

本署的
工作程序

第二章

处理投诉

投诉方式

2.1　市民可以亲临本署提出投诉，也可以使用电邮、传真、邮寄信件，或本署的免付邮资投诉表格。投诉的事项若较为简单，而所涉机构不超过两个，亦可以电话提出。



投诉人的代表

2.2　提出投诉的人士通常须为受屈者本人，除非他／她不能亲自行事（参见**第1.7段**）。

2.3　投诉若是由法人团体的代表提出，则投诉人须令申诉专员信纳已获该法人团体授权。申诉专员如认为理据充分，亦会准许由法律代表提出投诉。

同类主题投诉

2.4　本署不时会接到一些由多名投诉人大约在同时提出，关于某项时事或社会大众广泛讨论的课题的投诉。本署把这类个案统称为「同类主题投诉」，以别于其他内容或课题独立的个案，藉此更准确地反映本署的工作量，以及统计不同机构被投诉次数的多寡。

评审工作

2.5　本署的评审组通常会在接到投诉的一两天内，先评定投诉是否属于申诉专员的职权范围之内，以及有否表面证据，足供本署展开调查。评审工作的主要考虑，在于投诉的实质内容及理据，而非投诉的多寡，或投诉人坚持的程度。如有需要，评审组会要求投诉人提供补充资料或澄清有关事项。

2.6　本署设有「当值主任服务」，由本署的调查主任接见新个案的投诉人，以获取评审个案所需的资料。「当值主任」并会向投诉人简介本署工作的程序和法例限制。



2.7　评审后决定受理的投诉个案，会交由本署六个调查组的其中一组进行查讯、安排调解或展开全面调查。至于不受理的个案，则会向申诉专员建议不予跟进。

2.8　申诉专员若决定不跟进处理某宗个案，本署会尽可能在15个工作天内向投诉人说明理据（有关本署的服务承诺，请参阅**附件14**）。即使是由于投诉人匿名或无从识别其身份，或投诉人并非受屈者本人，因此经评审后决定不受理的投诉，本署亦不会随便放弃，而会研究那些投诉是否反映任何严重或体制上的行政失当，又或是涉及值得关注的重要问题。本署可能会从中选取课题进行审研，以决定是否展开主动调查（参见**第2.20**至**2.24段**）。

2.9　有些投诉个案虽然不获跟进，但投诉人若需要某些政府部门或公营机构的服务，本署亦会主动告知投诉人可以从何处及如何获得有关协助。

2.10　假如投诉人就「评审后决定不受理」的个案向本署提出上诉，评审组会进行「重新评审」，再向申诉专员提出建议，由专员决定应否「重开」个案以作跟进。



查讯

2.11　条例订明，申诉专员若认为适当，可进行「初步查讯」，以决定应否就投诉展开全面调查（参见**第2.15**至**2.18段**）。为了投诉人着想，我们往往会以这种较快捷的查讯方式处理一般性质的投诉个案，而并不一定要进行需时较长的全面调查。我们把这个程序简称为「查讯」。

2.12　在查讯的过程中，我们如认为适当，会要求被投诉机构同步回复本署及投诉人。本署会审研该机构的回复、投诉人对其回复的意见，以及我们所搜集的任何其他相关资料或证据。在完成查讯后，本署会把查讯结果告知投诉人；如有需要，亦会建议所涉机构采取补救行动或改善措施。如认为有必要更深入及全面地调查投诉事项，我们会展开全面调查。

调解

2.13　申诉专员亦可尝试以调解方式处理投诉，但须获投诉人与被投诉机构双方同意。这种另类排解纠纷的方式，适用于不涉及行政失当或情况只属轻微的个案。投诉人与所涉机构的代表自愿参与会谈，以寻求双方都能接受的解决方案。本署受过调解训练的调查主任会担当中立的调停人。

2.14　假如调解未能解决问题，或投诉人要求重新处理其投诉，本署会另派调查主任重新展开查讯或全面调查。此举旨在确保投诉个案得到客观处理，不会受到从调解过程中取得的意见和资料所影响。

全面调查

2.15 投诉个案若较为复杂，涉及原则性问题、严重行政失当、极不公平的情况、行政体制上出现流弊或程序上有缺失，或本署认为有必要对个案作更深入和全面的调查，我们定会展开全面调查。

2.16 调查的过程涉及广泛而深入的探讨，以查明事实的真相。除了审研文件资料之外，本署也可以传召证人加以讯问，并与投诉人核对资料，以及进行实地视察。如有需要，本署亦会向不同专业界别的顾问征询意见（顾问名单载于**附件16**）。

2.17 此外，我们亦会让可能在调查报告中遭到本署批评或者蒙受负面影响的机构或个别人员，就本署初步观察所得提出意见。调查报告最终有定论之后，会送交投诉人参阅，并同时送交所涉机构的首长，以便落实本署的建议。

2.18 在调查报告的结论中，本署通常会把投诉个案评定为「成立」、「部分成立」或「不成立」。另外，在有些个案中，投诉人的具体指称虽然不成立，但本署在调查时却发现所涉机构另有显著的行政失当之处。这些个案会被评定为「投诉不成立，但机构另有失当之处」。



覆检个案

2.19 投诉人有时会不满意我们的调查结果或结论，并且提出论据及／或补充资料作为支持，要求本署覆检其个案。这类要求会由主管的助理申诉专员评审，首先是衡量投诉人要求覆检的理据，并考虑其覆检要求应否获接纳；若认为其要求应获接纳，便会委派合适的调查主任重新详细审研个案，如有需要，亦会要求被投诉机构提供进一步的资料或意见。在完成覆检后，有关报告会经副申诉专员呈交申诉专员，由专员决定应否维持或改变原来的结论。

主动调查

2.20 申诉专员有权在没有接到投诉的情况下，展开主动调查。这项权力使专员能够跟进处理那些由本身并非受屈人士所提出的问题（参见**第2.8段**），亦可以从宏观角度审研行政体制本身或普遍性的流弊，而不只局限于处理个别投诉。专员决定展开主动调查，往往是因应当时社会上某些广受市民关注的事件，或因政府推行新政策或修订政策而出现了行政上的问题，又或者由于本署曾多次接到某些同类事项的投诉。



主动调查审研

2.21 在决定应否对某机构展开主动调查之前，本署或会进行初步评审（称为「主动调查审研」）。我们会先研究相关的年报、网页、法例和传媒报道等各种已公开的资料，或直接向有关机构索取资料。假如初步评审显示有需要作进一步研究，我们就会正式知会所涉机构的首长，展开主动调查。

2.22 主动调查审研结果若显示并无重大行政失当，或有关机构已积极采取改善措施，则本署会随即终结审研工作，并将结果送交所涉机构。如认为有需要，本署亦会提出改善建议。

主动调查的方法

2.23 主动调查的程序与调查个别投诉的程序相若。不同之处在于，本署或会公开宣布展开主动调查，并且邀请相关界别、业内专家和市民大众，就调查的项目提出意见。

2.24 在调查过程中，本署经常会与所涉机构的高层人员讨论我们的初步调查结果。这类直接交流有助澄清疑点，也有利于对问题作更深入的探讨。

落实本署的建议

2.25 本署在调查投诉个案或主动调查报告中向所涉机构提出改善建议，目的是促使有关机构更加开明问责，更具透明度和以客为本，同时提升其工作程序和处事方式的成效。申诉专员甚或会在报告中评论某些不合时宜或引致不公的政策或法例。



2.26 所涉机构首长有责任定期向申诉专员汇报落实本署建议的进度。同时，本署亦必然会履行职责，监察相关的进展。

保密规定及公布调查报告

2.27 法例规定，申诉专员及其属下所有人员，以至于本署的顾问，均须遵守保密条文，不得披露任何于执行职务期间所知悉的资料，否则可判处罚款及监禁。

2.28 因此，对于任何与个案无关的人士就个别投诉提出的查询，本署一般不作回应。不过，申诉专员可基于公众利益，在记者招待会上以不披露个案所涉人士身份的方式，公布有关的调查报告，又或以同样不公开姓名等个人资料的方式，答复传媒对本署调查工作的查询。

2.29 我们亦把所有主动调查报告上载于本署的网页，供市民参阅。

公开资料

2.30 在不违反第2.27段所述的保密规定下，本署的政策是致力保持开明问责和高透明度。我们会参照政府的《公开资料守则》(参见第一章**注1**)的基本原则，来处理市民向本署提出的索取资料要求。

2.31 任何人士若不满意本署拒绝其索取资料的要求，可以提出覆检要求，申诉专员会亲自作出考虑。



记者招待会

工作表现
及调查结果



第三章

处理查询及投诉

3.1　本署在年度内接到的投诉个案总数达到5,624宗。在扣除「同类主题投诉」（详情参见**第3.4段**）所涉及的398宗从属个案[1]之后，投诉个案的数目与去年相若。至于接到的查询方面，数目较去年增加约4%。



图表3a

接到的查询及投诉数目

年度	查询	总计	
		投诉	不包括同类主题投诉
2009/10	13,789	4,803	4,410
2010/11	12,227	5,339	4,712
2011/12	12,545	5,029	4,849
2012/13	12,255	5,501	5,263
2013/14	12,767	5,624	5,226

3.2　连同上年度转入的948宗个案计算在内，我们在本年度须处理的投诉合共6,572宗。

3.3　本署在过去五年接到及处理的查询及投诉分项数字详载于**表1**。

[1] 为方便计算个案数目，每组同类主题投诉会以一宗「领头个案」作为代表，而其他同类投诉则视作「从属个案」。

同类主题投诉

3.4　在本年度，我们接到数组同类主题投诉（详细定义参见**第2.4段**），涉及的从属个案共398宗。在同类主题投诉当中，涉及数目最多的一组有148宗从属个案，是有关政府当局如何审批本地免费电视节目服务牌照。其次则是由一批小学生作为某项课业练习而提出的一组投诉（共101宗从属个案），他们投诉学校位于公共屋邨内的操场欠缺维修。另外，还有一组投诉（共91宗从属个案）是关于新界某条公共道路实施限制，禁止骑单车者进入。我们没有就这些投诉个案展开查讯，原因是：第一组投诉所涉的机构不属于本署职权范围之内；第二组个案所涉的学校本身于较早前已向我们提出内容大致相同的投诉，而我们正在处理中；至于第三组个案，鉴于投诉人已同时去信相关的政府部门，本署认为他们应该先待部门作出回复。



投诉方式

3.5　一如过往年度，电邮是最多人采用的投诉方式，我们在年度内接到共2,455宗电邮投诉，占本署接到的投诉个案总数的43.7%。其次是以邮寄信件方式提出，有1,066宗（占19.0%）。

图表3b

投诉方式

方式	2009/10	2010/11	2011/12	2012/13	2013/14
亲临本署	413	634	573	769	633
书面 –					
投诉表格	863	544	518	621	332
信件（邮寄）	870	882	947	752	1,066
传真	764	766	657	540	467
电邮	1,362	1,954	1,783	2,144	2,455
电话	531	559	551	675	671
总计	**4,803**	**5,339**	**5,029**	**5,501**	**5,624**

已处理的投诉

3.6　在本年度，我们完成了由上年度转入和在年度内接到的投诉个案共5,670宗，占总数的86.3%。在已完成处理的投诉当中，我们受理跟进了2,705宗（占47.7%），其余则是无法跟进处理的个案（参见**图表3c**）。尽管与过往一样，在已跟进的个案当中，大部分（占86.7%）都是以查讯方式终结，但在本年度我们以全面调查及调解方式处理了更多个案，分别占11.9%及1.4%，高于上年度的7.4%及1.0%。

3.7　无法跟进处理的个案包括那些本署基于法例或职权范围所限而不能调查的个案（参见**第一章**），以及投诉人主动撤回，或本署经初步查讯后中止调查的个案。另外，有些个案是本署认为无须进一步查讯而不予继续处理的，主要理由如下：

- 未能确立表面证据显示有行政失当的情况；
- 投诉人只是发表意见或寻求协助；
- 投诉人拒绝披露其个人资料，而本署则必须获得其同意才可展开查讯；
- 所涉机构正在或已经就有关事件采取行动；
- 另有机构负责处理有关事宜；或
- 本署正就有关课题进行主动调查，或已决定展开主动调查。

图表3c

2013/14年度处理的投诉

	处理的个案数目	百分比
无法跟进处理的个案	2,965	52.3%
已跟进并终结的个案	2,705	47.7%
总计	**5,670**	**100%**

3.8　本署在本年度接到相对较多无法跟进处理的个案，部分原因是由于有三大组同类主题投诉；而基于**第3.4段**所述的原因，这些投诉都是无法跟进处理的。

投诉的主要原因

3.9　根据投诉人所提出的指称作统计，引致市民投诉的五大原因如下：

- 出错、决定或意见错误（31.9%）；
- 监管不力（16.2%）；
- 延误／没有采取行动（12.7%）；
- 没有回应投诉／查询（6.8%）；以及
- 职员态度欠佳（5.4%）。

上述最常见的五个原因与上年度一样，只是排行位置稍有不同。详情载于**表3**。



3.10　根据本署经全面调查后确定投诉成立或部分成立的个案资料作统计，行政失当的五大类别是：

- 监管不力（29.4%）；
- 延误／没有采取行动（22.7%）；
- 出错、决定或意见错误（20.9%）；
- 不按程序办事（8.6%）；以及
- 没有回应／答复投诉或查询（7.4%）。

这五大类别亦与上年度相同，但排行位置略有分别。详情载于**表8**。

最多人投诉的机构

3.11　我们按照在年度内接到的投诉数目（扣除那些无法跟进处理的个案），计算出最多人投诉的十个机构，详情载于**表6**。在本年度名列「十大」排行榜头九位的部门去年亦名列榜上，但排行位置稍有不同。去年，本署接到一组有关渔农自然护理署的115宗同类主题投诉，以致该署名列榜上第五位，但该署在本年度没有上榜。水务署则在本年度名列榜上，排名第十。

调查及查讯的结果

3.12 正如**第3.6段**所述，本署在本年度以全面调查方式终结的投诉个案达321宗，数目比上年度多，其中有135宗（占42.1%）的结论是「成立」、「部分成立」或「投诉不成立，但机构另有失当之处」。经全面调查后终结的投诉个案结果分类，摘录于**图表3d**。

图表3d

经全面调查后终结的投诉个案结果分类

分类	个案数目	百分比
成立	39	12.1%
部分成立	87	27.1%
投诉不成立，但机构另有失当之处	9	2.8%
不成立	171	53.3%
未有定论	6	1.9%
投诉已撤回	9	2.8%
总计	**321**	**100.0%**

3.13 在2,346宗以查讯方式终结的个案当中，本署在627宗（占26.7%）个案中发现所涉机构有缺失或不足之处。

主动调查

3.14 在本年度，本署完成了六项主动调查。审研的课题包括政府当局对店舖售卖冰鲜肉类的规管；政府当局如何监管不受法定规管的医护专业；对专营巴士行车班次的监察机制；屋宇署处理涉及知名人士的僭建个案之「特别程序」；香港的公共档案管理；以及香港的公开资料制度。截至本年度末为止，另有两项主动调查仍在进行。

3.15 我们在年度内完成了31项主动调查审研工作，涵盖的课题范围相当广泛，包括有关中药的规管；当局就聘请导师及团体租用文娱设施的甄选准则；当局公布各投票站每小时投票人数统计数字的安排；处理公屋租户索偿的程序；消防处因执行职务而引致他人财物受损的赔偿机制；以及屋宇署对建筑地盘范围外吊运建筑材料安全的监管等。



3.16 已完成的主动调查报告及主动调查审研工作（选录）一览表载于**附件5**。

建议

3.17 本署在完成321宗全面调查后，提出了共224项建议；而在完成六项主动调查后，亦提出了59项建议。截至二〇一四年三月三十一日止，在本署提出的合共283项建议中，有248项（占87.6%）已获所涉部门及机构接纳并予以落实，余下35项（占12.4%）则尚在考虑中。

3.18 至于以查讯方式处理的个案，无论有否发现缺失或不足之处，如认为适当，我们都会提出改善建议。我们在本年度完成查讯后提出了共66项改善建议。关于本署就这类个案结果向所涉部门及机构提出改善建议的各项数字，请参阅**表9**。

服务承诺

3.19 我们一如往年，在回复来电或亲临本署查询的市民，以及应邀安排讲座方面，全部都能够在服务承诺的时限内完成。在书面查询方面，有85.0%能在五个工作天内回复，而有12.5%能在六至十个工作天内回复。在认收投诉方面，有99.2%的个案能够在五个工作天内发出认收信件，但有0.8%的个案未能达到服务承诺订明的时限。

3.20 至于不在本署职权范围内或受条文所限不得调查的个案，有88.9%的个案在十个工作天内终结，而我们承诺的目标是不少于70%，但有1.4%的个案超过15个工作天的目标时限（参见**图表3e**）。在受理的个案中，有81.7%能够在三个月内终结，较服务承诺不少于60%为多。然而，基于某些因素，例如个案可能十分复杂，又或者中途出现新的发展，有1.1%的个案未能在服务承诺订明的六个月时限内完成（参见**图表3f**）。

3.21 本署的服务承诺及工作表现详载于**附件14**。

图表3e

不在本署职权范围内或受条文所限不得调查的个案的处理时间

年度	回复时间		
	10个工作天内（目标：>70%）	11至15个工作天（目标：<30%）	15个工作天后
2009/10	78.9%	16.3%	4.8%
2010/11	83.4%	14.5%	2.1%
2011/12	89.2%	9.3%	1.5%
2012/13	89.5%	8.7%	1.8%
2013/14	88.9%	9.7%	1.4%

图表3f

其他已终结的个案的处理时间

年度	回复时间		
	3个月内（目标：>60%）	3至6个月内（目标：<40%）	6个月后
2009/10	54.7%	43.2%	2.1%
2010/11	74.5%	24.6%	0.9%
2011/12	79.3%	19.8%	0.9%
2012/13	86.3%	12.8%	0.9%
2013/14	81.7%	17.2%	1.1%

综述

3.22 在本年度，我们继续接到相当多的投诉，部分原因是同类主题投诉的个案有所增加。我们认为须以全面调查方式处理的投诉个案亦较多，而调查的结果显示：监管不力、延误或没有采取行动，以及决定错误，是最常见的行政失当类别。另外，我们继续致力选择适宜以调解方式处理的投诉个案，并且录得历年来最高的成功率。



3.23 尽管本署接到的投诉数目愈来愈多，但并不影响我们履行服务承诺的表现。在以查讯及全面调查方式处理的个案当中，有超过81%能够在三个月内终结，而我们承诺的目标是不少于60%。我们会继续寻求提升效率的工作方法，特别是对于那些不涉及行政失当或情况只属轻微的个案，同时，我们亦会集中资源处理较为重要的个案或广受市民关注的事项。

成效
及困难



第四章

提高公共行政质素



4.1 本署在终结对投诉个案的查讯后，不论投诉是否成立，都会向被投诉机构提出我们认为恰当的建议。这些建议大部分获得所涉机构接纳（参见**第3.17**及**3.18段**），而我们亦会监察机构落实建议的进度，直至所有相关工作完成。尽管许多建议都是为了向投诉人作出补救，亦有不少建议是为了纠正体制上的缺失及提高有关机构的公共行政质素。在后一类建议当中，所涉机构在本年度落实的措施大致可归纳如下：

(1) 订立更清晰措施，使运作更为一致和有效；
(2) 改进跨部门及机构内部的协调安排；
(3) 改善处理市民查询／投诉的措施；
(4) 改善客户服务的措施；
(5) 加强规管及管制的措施；
(6) 订立更清晰合理的规则；
(7) 为市民提供更适时及更清晰的资料；以及
(8) 员工培训。

4.2 **附件10**载有一些改善措施的实例，当中可见涉及多个不同范畴的行政事宜。

以调解方式解决纠纷

4.3 我们在38宗个案中成功协助投诉人及被投诉机构排解纠纷并达成和解协议，数目较上年度增加73%。这些个案涉及11个政府部门及公营机构，亦涵盖相当广泛的课题，例如预订文康设施的程序、申领「综合社会保障援助」的资格、火葬程序、驾驶考试的安排、提供关于渗水投诉的调查报告、为公开考试的考生提供特别考试安排、公共屋邨管理，以及街道照明设备等。



4.4　在调解过程中，简单的个案会以电话方式进行，而较复杂的个案则须双方出席面对面的会议。大部分个案都能够在一个月内完成。所有曾经参与调解并有回复本署的意见调查问卷的投诉人和被投诉机构，对调解过程都给予十分正面的评价，认为这是解决投诉的有效方法，他们也很高兴在调解过程中有机会直接对话。

4.5　本署亦曾尝试以调解方式处理11宗投诉个案而未能成功，主要是由于投诉人或所涉政府部门不愿意接受调解邀请。其他原因包括机构代表与投诉人初步达成和解协议后，最终却无法取得机构的认可；投诉人因病缺席调解会议，而我们其后亦未能联络她；以及个案出现新进展而不再适宜进行调解。

在解决投诉的过程中道歉

4.6　去年，本人建议政府部门及公营机构对道歉持更开放的态度。本署监察了被投诉机构愿意道歉的个案，发现逾80%的个案中，所涉机构是在我们就投诉采取行动期间道歉，反映本署的介入会促使所涉机构为错误致歉，或至少对投诉人的不愉快遭遇表示歉意。在其余的个案中，所涉机构在本署尚未展开任何行动前，或本署提出建议后向投诉人道歉。没有任何部门或机构在我们提出建议后拒绝道歉。值得一提的是，在以调解方式成功解决的个案中，有五宗个案的所涉机构愿意向投诉人致歉。

高透明度的政府与公开资料

4.7　随着市民愈来愈了解他们索取资料的权利，本署接到的涉及《公开资料守则》(「《守则》」)的投诉数目持续上升，由上年度的62宗增至本年度的78宗。过去五年的相关数据参见**图表4a**：

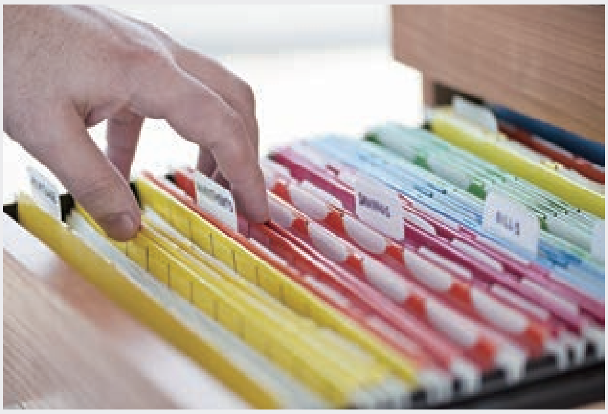
图表4a

过去五年涉及《守则》的投诉数目

年度	接到的投诉数目
2009/10	46*
2010/11	42*
2011/12	39*
2012/13	62*
2013/14	78

* 所列数字包括在该年度并未列为涉及《守则》的个案(在2009/10、2010/11及2012/13年度各有三宗；在2011/12年度则有四宗)，而是在随后的年度终结个案时才归入此类。

4.8　在本年度，本署完成了81宗涉及《守则》的投诉，并在其中的39宗个案中发现所涉机构出错，包括有18宗个案是无理拒绝向市民提供所索取的全部或部分资料，或就提供资料施加不必要的条件。最常被误用的拒绝理由是个人资料私隐或第三者机密资料，而有关资料其实不是或不应视为机密。另一个经常被引用的错误理由是所索取的资料属内部记录，但这其实并非《守则》订明为可拒绝披露资料的适当理由。除了拒绝或没有提供资料外，我们在许多个案中亦发现所涉机构在程序上有不足，例如延误提供市民所索取的资料，以及在拒绝他们的要求时没有告知拒绝理由或上诉途径。



4.9 上述个案显示政府部门仍然不太愿意向市民披露资料。在一些个案中，所涉部门也许真诚相信披露资料会对市民造成混乱。本署认为，现时公众十分重视他们的知情权，政府应尽量提供全面和准确的资料，而无须预先判断有关资料对他们其后的行动会有甚么影响。

以主动调查方式审研的课题

4.10 主动调查是一个重要方式，让本署审研一些经传媒报道、处理投诉或其他途径而知悉的公共行政体制上的问题。正如**第3.14段**所述，我们在本年度完成了六项主动调查。

4.11 在处理投诉的过程中，我们注意到食物环境卫生署(「食环署」)对店舖售卖冰鲜肉类的规管可能存在漏洞。本署就这个课题进行主动调查后发现，虽然该署已订立严格准则，规定店舖必须把冰鲜肉类置于摄氏0度至4度的环境中贮存及展售，但该署巡查店舖的频次疏落，非正式口头警告欠缺阻吓力；给予违规店舖的纠正时限过长，而向违规者重新发牌时亦过于宽松。因此，店舖将冰鲜肉类存放在冷冻柜外展售的违规情况十分普遍，对进食者构成健康风险。本署建议食环署增加巡查新鲜粮食店的频次，制订清晰的行动指引，以及对重复违规的店舖即时采取执法行动。

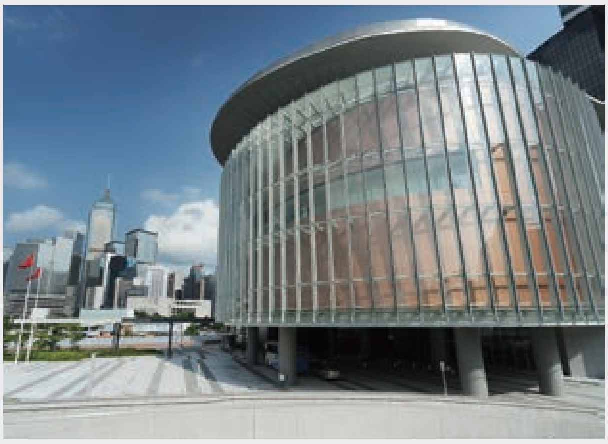
4.12 本署就卫生署如何监管不受法定规管的医护专业展开主动调查，是由于市民关注到新兴的医护疗程及未取得专业资格的医护人员所带来的风险。该项调查发现，卫生署从未进行系统性的风险分析及定期检讨，以评估是否有需要把所有医护专业都纳入法定规管范围，亦没有任何机制监管不受规管的医护人员及相关学会的运作情况。我们建议卫生署进行必要的分析及检讨，加强与不受规管的医护人员的学会的联系，以及与所属的决策局商议制订长远的检讨策略。



4.13 由于接到大量有关专营巴士服务延误及脱班的投诉，本署进行了一项主动调查，审研运输署对专营巴士服务的监察机制。我们注意到，该署虽有订立监察机制，但近年有关巴士脱班、班次失准及延误的投诉仍是有增无已。根据本署的观察，一个主要问题在于运输署对脱班的定义及对服务延误的态度，与市民的感受有很大落差。该署已采取措施解决导致巴士脱班及班次延误的两大原因，即车长人手不足及交通挤塞，但该署其实可更充分利用巴士公司提交的营运资料，更主动地进行监察。我们建议运输署检讨其对脱班的定义；更认真对待服务延误的问题；进行更多相关数据分析，务求更了解诸如交通挤塞等导致脱班或班次延误的原因；如有需要，该署亦应制订改善措施。

4.14 本署亦审研了屋宇署对处理涉及知名人士的僭建个案之「特别程序」。根据「特别程序」，屋宇署会优先对这类个案进行调查，以期尽快答复市民对这类「名人个案」的疑问。我们的调查结果显示，屋宇署在公布及交代「特别程序」的详情方面过于迟缓及被动，且一直未有制订相关的指引性文件。虽然屋宇署大致上能实现其原先希望达到的目的，但完成调查后就僭建物采取执法行动却往往需时过久。我们建议该署日后在推行新措施时须尽快向公众公布；为「特别程序」制订文件；以及设法根治延误处理僭建个案的问题。

4.15 本署亦就香港的公开资料制度进行了主动调查。在目前制度下，政制及内地事务局负责推行《公开资料守则》。我们发现，香港的公开资料制度纯属行政性质，故此，其他国家和地区的资讯自由法例中的主要元素皆不存在，或未能获充分体现。较显著的不足之处包括：没有涵盖绝大部分公营机构；监察范围不包括没有提及《守则》的索取资料要求；欠缺一个有权作出具约束力的决定的审裁机构；没有就违反《守则》的行为订立任何罚则；对索取资料要求的统计数据分析不足；政府部门对《守则》的豁免规定一知半解；主动披露及定期汇报不足；以及有需要加强公众教育和宣传。本署认为，其他国家和地区制定资讯自由法例，标志着政府向人民保证其维持开明问责及高透明度的决心。因此，我们向政府提出了多项改善建议，特别是就公开资料或资讯自由制定法例，涵盖范围应包括政府部门及公营机构管有的资料。



4.16 我们亦审研了香港的公共档案管理及历史档案保存制度。政府档案的管理及保存工作，是在行政制度下由政府档案处（「档案处」）负责。档案处是透过向政府部门发出有关档案管理的通告及工作守则并监察其遵从情况，来执行其职务。我们发现，目前的制度有多项不足之处，包括缺乏法律依据，这方面与其他国家和地区相反；绝大部分公营机构无须遵从档案处的守则及指引；欠缺有效措施（包括罚则）以确保档案处的规定获得遵从；档案处无法负荷庞大的工作量；档案管理工作欠缺透明度，以致市民难以理解及监察政府的工作；档案资料保密的安排须予检讨；以及电子档案的管理工作落后。本署向政府提出了多项改善建议，特别是制定公共档案和历史档案的法例。

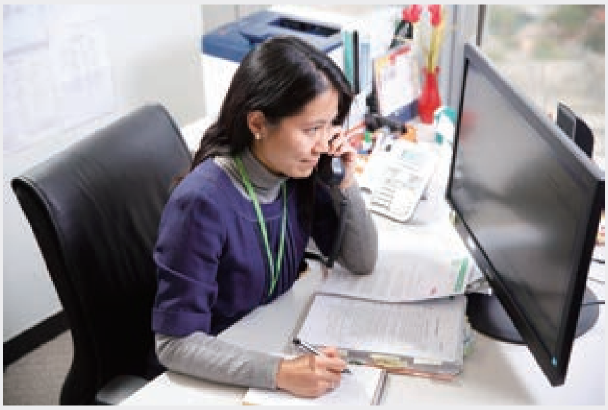
投诉人或部门的异议

重新评审个案

4.17 本署接到的所有投诉，均会先进行评审，以判断根据《申诉专员条例》的规定是否可以或应该受理。假如投诉事项不在本署职权范围内，或本署受法例所限不能进行调查，又或者不适宜由本署跟进，则我们不会受理个案。投诉人假如不同意我们的决定，可以要求本署重新评审其个案。

4.18 本年度内，我们接到共390宗重新评审个案的要求，并就其中85宗重新展开查讯。

覆检个案



4.19 投诉人有时会不满意我们的调查结果或就投诉事项所作的结论，而要求本署覆检其个案。本署会按照既定程序考虑这类要求。假如认为理据充分，会就投诉个案进行覆检。

4.20 在本年度，本署接到共76宗覆检个案的要求。我们否决了当中的31宗，并就其余45宗进行覆检。在完成覆检后，本人改变了对四宗个案的决定，对余下41宗个案则维持原来的决定。详情参见**图表4b**。

图表4b

覆检个案结果

结果 \ 理由	新证据		新观点		不在本署职权范围内	合计
	有	没有	有	没有		
改变决定	2	–	2	–	–	4
维持决定	–	41	–	–	–	41
						45

司法覆核及诉讼

4.21 投诉人假如不满意本人的决定，除了可要求本人覆检其个案之外，亦可以向法院提出司法覆核。

4.22 二〇一〇年，一名投诉人曾向法院申请许可，就本人的决定提出司法覆核。事缘本署曾要求该投诉人同意本署将其个人资料转交被投诉的某政府部门，以便展开查讯工作，然而，他在本署多次催促下依然没有回复表示同意，本人遂决定不再继续就其投诉进行查讯。高等法院于二〇一〇年十月驳回其申请。投诉人随后向上诉法庭申请许可，就高等法院的裁决提出上诉。有关的聆讯已于二〇一三年七月进行，而该申请亦被驳回。



不易处理的投诉人行为

4.23 本署人员在日常的工作中，往往亦会遇到不易处理的投诉人行为。这些行为会以不同形式表现出来：有些投诉人使用粗言秽语辱骂甚至恐吓本署人员；有些则提出诸多不合理的要求，例如坚持要即时与本署人员对话，要求某职级以上甚或指定要男性或女性职员处理其个案，又或者试图指示我们如何进行查讯。在本年度，我们遇到特别难以处理的情况，是有些投诉人多次投诉某个机构，不是针对该机构日常运作的细枝末节，便是不断就某事项要求该机构继续采取行动。这些投诉人总是不肯接受本署的调查所得及结论，而持续要求我们覆检其个案，若本署不认同其看法，他们便转而提出职员投诉。这些投诉个案耗费了我们大量时间和精神。然而，我们明白这是所有投诉处理机构均会遇到的情况，因此会以专业的态度面对，并且为职员提供足够的培训。

对本署职权范围的质疑

4.24 在本年度，某政府部门曾质疑本署是否有权处理其涉及的投诉个案。该部门表示，被投诉的行动是属于一份销售合约的一方或某私营机构的代理人的行为。经咨询本署的顾问后，我们维持原来的看法，认为投诉事项在本署职权范围内，理由是有关合约并非商业性质，而该部门所采取的行动是为了贯彻落实公共政策。

综述

4.25 本署向政府部门及公营机构提出建议，旨在协助他们提升行政质素及纠正体制上的流弊，而这正是我们处理投诉工作的一个重要目的。我们感到欣慰的是，不少政府部门及机构已因应本署的建议，推出很多积极和正面的措施。

4.26 本署致力以调解方式处理适合的投诉个案，这方面的努力已取得成果。我们在年度内以这种方式处理了多宗涉及不同事宜的投诉，在良好气氛下解决问题。至于涉及《公开资料守则》的投诉个案，我们更着重分析部门及机构为何不合理地拒绝索取资料要求，以及找出他们在遵从《守则》方面常见的失误。本署亦继续以主动调查方式，协助解决公共行政体制上的流弊。我们在年度内完成了六项主动调查，得到传媒广泛报道，而本署的建议大部分均获政府当局接纳。



内部行政



第五章

人手编制

5.1　本署所采取的三管齐下策略，有助我们建立一个干练的调查团队。在本年度，我们继续以基本入职职级聘请大学毕业生加入为助理调查主任，及早对他们进行培训，并提供清晰的职业发展前途。这使本署能够自行培养人才，建立稳固的根基，对调查主任职系的长远发展有很大帮助。除内部晋升之外，我们也继续聘请一些具有公营机构工作经验的人员直接担任较高级的职位，以提高这个职系的资历，扩阔调查人员的视野。此外，为解决调查主任职系不时会出现的人手紧绌问题，以及应付骤增的工作量，我们亦聘请具有丰富公共行政经验的临时调查人员，分担常规人员的工作。我们将持续循这几个方向努力，以确保稳定的人手编制。

5.2　我们在年度内通过内部晋升和公开招聘，委聘了共六名调查人员，包括三名高级调查主任及三名助理调查主任。本署的组织图载于**附件15**。

图表5a

人手编制

职员分类	**截至2012年3月31日**	**截至2013年3月31日**	**截至2014年3月31日**
首长级人员	4	4	4
调查人员	55	60	61
行政及支援人员	49	47	48
常规人员合计	**108**	**111**	**113**
临时调查人员： 相等于全职人员（合计工日）	5.1 (1,356)	3.9 (1,032)	1.9 (507)
总人数	**113.1**	**114.9**	**114.9**

职员培训

5.3　为协助职员掌握所需技能，以便更有效地执行职务及提高效率，本署继续加强培训课程的内容，特别是着重提升他们的技巧，以应付不断改变的社会环境和处理投诉时日益复杂的情况。

5.4　二〇一三年十月及二〇一四年一月，署方为新招聘的人员先后安排了两次入职简介课程，协助他们尽快熟习新的环境和投入工作。



入职培训

5.5　去年，本署曾举办以互动形式进行的培训工作坊，在本年度，我们亦举办了另一次同类工作坊，内容着重在与投诉人接触时如何应付可能遇到的难以处理的情况。培训对象除调查人员外，亦扩大至支援服务的人员，主要是提升各种技巧，使他们在面对难以应付的情况时，能够尽量与投诉人保持有效沟通。



关于如何应付难以处理的情况的工作坊

5.6　为了继续采用调解方式处理投诉，加强本署人员排解纠纷的能力，我们为本署的调查人员举办了一个工作坊，让大家共同分享在处理调解个案方面的经验。署方亦设有资助计划，鼓励调查人员修读较深入的培训课程及考取认可调解员的专业资格。



关于调解的工作坊

5.7　二〇一三年四月，本署派出三名调查人员，到曼谷参加国际申诉专员协会与亚洲申诉专员协会联合举办的国际研讨会暨培训课程，进一步认识其他国家和地区的不同机构在投诉处理方面的工作方法。



国际研讨会暨培训课程

人力资源管理系统

5.8　本署已开展计划，把人力资源档案、薪酬记录、假期申请及其他各项人力资源管理功能电脑化。这套系统将有助本署提升各项人力资源职能的运作，使相关数据资料的管理和工作流程更有效率，同时亦方便职员查阅雇佣方面的相关资料。

公开资料的政策

5.9　本署的理想是确保香港的公共行政公平和有效率，兼且问责开明，服务优良。为达致上述目的，我们也必须让市民大众清楚认识本署及我们所提供的服务。因此，本署已订立及公布「公开资料的政策」，当中界定我们向一般市民提供资料的范围，并且说明在个别市民提出索取要求时，我们将如何回应及提供他们所需的资料。

对本署的投诉

5.10 在本年度，我们完成了共39宗市民对本署职员的投诉，内容涉及职员态度或工作方式和程序，又或两者都涉及。在这些投诉个案当中，有两宗经本署调查后认为投诉成立，另有三宗投诉部分成立。我们因应这些投诉认真地汲取经验教训，改善了工作程序，并为有关的职员提供适当辅导。

5.11 投诉人对本署职员及工作方式的投诉有上升趋势，而他们的投诉大多是由于不满意本署就其投诉某些政府部门或公营机构所作的结论和决定。无论如何，我们会把每项批评意见视为重新审视工作方式的好机会，并藉此经常提醒自己，随着市民对服务效率及成效的要求日高，本署亦须不断改进，提供更优质的服务。

图表5b

2013/14年度完成的对本署的投诉

投诉性质	成立	部分成立	不成立
职员态度（包括延误、疏忽、滥用职权及态度令人不可接受）	–	2	11
工作方式和程序	2	–	4
职员态度及工作方式和程序	–	1	19
总计	**39**		



宣传推广及对外关系

第六章



6.1 本署十分重视宣传推广的工作。在本年度，我们进行了多项不同形式的宣传活动，藉以增加市民及社会各界人士对本署的认识。

公众教育及宣传

香港电台电视剧《申诉》



6.2 我们今年首次与香港电台电视部合作，摄制一辑共八集的电视剧《申诉》。该剧集于二〇一三年暑期推出，以本署的实际调查工作，以及投诉人和被投诉机构所面对的困难作为故事题材。



《申诉》电视剧启播礼记者招待会



《申诉》电视剧集宣传海报

6.3 《申诉》以真实个案为蓝本，观众可透过剧集具体地了解我们的工作。剧集更在二〇一三年「电视节目欣赏指数调查」(第三阶段) 所评选的80个本地非新闻财经报道电视节目中排行第七位。

宣传推广活动

6.4　在本年度，本署继续进行以「发现有错‧促速改过」为标语口号的宣传活动，用一支荧光笔比喻申诉专员监察公共行政的角色。有关的广告片在本地电视、公共交通工具及网上电视播出。此外，我们亦在多份免费报章及巴士站灯箱刊登广告。



「发现有错‧促速改过」

巡回展览

6.5　巡回展览亦是本署宣传推广活动的重要一环，目的是接触社会各阶层人士。我们在不同地区的九个选定地点（包括政府办公大楼、购物商场及港铁车站）设置展览摊位，播放电视剧《申诉》及向市民派发宣传单张和纪念品。



巡回展览

网页更新

6.6　为方便市民大众在网上查阅有关本署的资料，我们已全面更新本署网页。新网页的介面设计更加方便易用，同时亦符合无障碍网页的最新标准。





本署网页的全新介面

记者招待会及新闻公报

6.7 大众传媒是我们向市民发布重要消息的有效渠道。在本年度，我们举行了共四次记者招待会，公布了三份投诉个案调查报告（不披露个案所涉人士的身份）及七项主动调查的结果。另外，我们亦宣布展开两项主动调查，邀请公众提出意见。



记者招待会

图表6a

记者招待会及新闻公报	
2013年5月9日	• 公布关于政府当局对食肆违例扩展营业范围的规管及执法行动的主动调查结果 • 公布两宗投诉个案的调查结果（不披露个案所涉人士的身份）： i. 地政总署拖延采取执行土地契约条款行动 ii. 三个政府部门没有妥善执行禁止车辆在公众假期驶入某郊野公园的规定
2013年7月17日	• 宣布就当局对店舗阻街的规管及执法行动展开主动调查
2013年7月22日	• 申诉专员促请当局研究制定保障道歉者的法例
2013年10月24日	• 公布以下两项主动调查的结果： i. 政府当局对店舗售卖冰鲜肉类的规管 ii. 政府当局如何监管不受法定规管的医护专业 • 公布一宗有关运输署处理的士投诉的机制的个案调查结果（不披露个案所涉人士的身份）
2014年1月14日	• 宣布就政府对「认可殡葬区」的管理展开主动调查
2014年1月23日	• 公布以下两项主动调查的结果： i. 屋宇署处理涉及知名人士的僭建个案之「特别程序」 ii. 运输署对专营巴士行车班次的监察机制
2014年3月20日	• 公布以下两项主动调查的结果： i. 香港的公开资料制度 ii. 香港的公共档案管理

为政府部门及机构举办讲座

6.8 我们积极与各政府部门及公营机构接触。在本年度，我们举办了共八次外展讲座，介绍本署的使命、角色及工作程序。



为政府部门举办讲座

青少年教育

6.9 本署在年度内参与了香港贸易发展局主办的「教育及职业博览2014」，让青少年透过参观我们的展览摊位，直接与本署人员倾谈，进一步了解我们的工作。



教育及职业博览

与专业人士、社区领袖等合作

顾问及太平绅士

6.10 本署顾问及参与「太平绅士协助推广计划」的太平绅士一直支持本署的工作。二〇一三年十月，我们特别为顾问和太平绅士举办了一次关于骨灰龛问题的研讨会，让他们与代表四个相关政府决策局及部门的讲者互相交流。这次会议取得良好的成果。



关于骨灰龛问题的研讨会

立法会及区议会议员

6.11 每年，申诉专员都会与立法会议员会面，讲述本署最新的工作概况。本年度的会面于二〇一三年十二月三日举行，本人在会上与出席的议员就公众关注的问题进行讨论并交换意见。

6.12　二〇一三年四月二十六日，我们为立法会及区议会议员的助理举办了一次研讨会，讲述我们处理投诉的经验，主要内容包括公共房屋申请及街道管理。



为立法会及区议会议员的助理举办研讨会

申诉专员嘉许奖

6.13　本署每年颁发申诉专员嘉许奖，旨在表扬在处理投诉和服务市民方面有出色表现的公营机构及公职人员。本年度的颁奖典礼于二〇一三年十月三十一日举行，共有超过200人出席这次盛会。渠务署获颁本年度大奖，其余两个获奖机构为路政署及地政总署，另有35位公职人员获奖。



申诉专员嘉许奖颁奖典礼

图表6b

二〇一三年得奖机构一览
渠务署（大奖）
路政署
地政总署

图表6c

二〇一三年得奖公职人员一览

机构	得奖人数
入境事务处	2
土木工程拓展署	1
土地注册处	1
公司注册处	1
水务署	2
司法机构	1
市区重建局	2
社会福利署	2
房屋署	1
屋宇署	1
建筑署	1
食物环境卫生署	1
香港考试及评核局	1
香港海关	2
效率促进组1823电话中心	1
海事处	1
强制性公积金计划管理局	2
渠务署	2
路政署	2
学生资助办事处	2
机场管理局	2
卫生署	1
医院管理局	2
惩教署	1

与海外及内地机构的联系

6.14　本人与海外及内地机构保持紧密联系，以掌握不同国家和地区申诉专员制度的最新发展和处事方式。在本年度，本人分别出席了国际申诉专员协会在维也纳及纽约举行的两次常务理事会会议，以及亚洲申诉专员协会在德黑兰举行的会员大会暨常务理事会会议。此外，本人亦在国际申诉专员协会于曼谷举办的培训课程担任讲者。



国际申诉专员协会在维也纳举行的常务理事会会议

6.15　二〇一三年十一月，副申诉专员率领五位同事前往广西壮族自治区进行访问，并与自治区监察厅和信访局的代表会面，加深了对当地公共行政及监察制度的认识。



本署人员访问广西

6.16　过去一年，多个海外及内地机构的代表团到访本署，当中包括由泰国总申诉专员率领的代表团。本年度的访客一览表载于**附件17**。





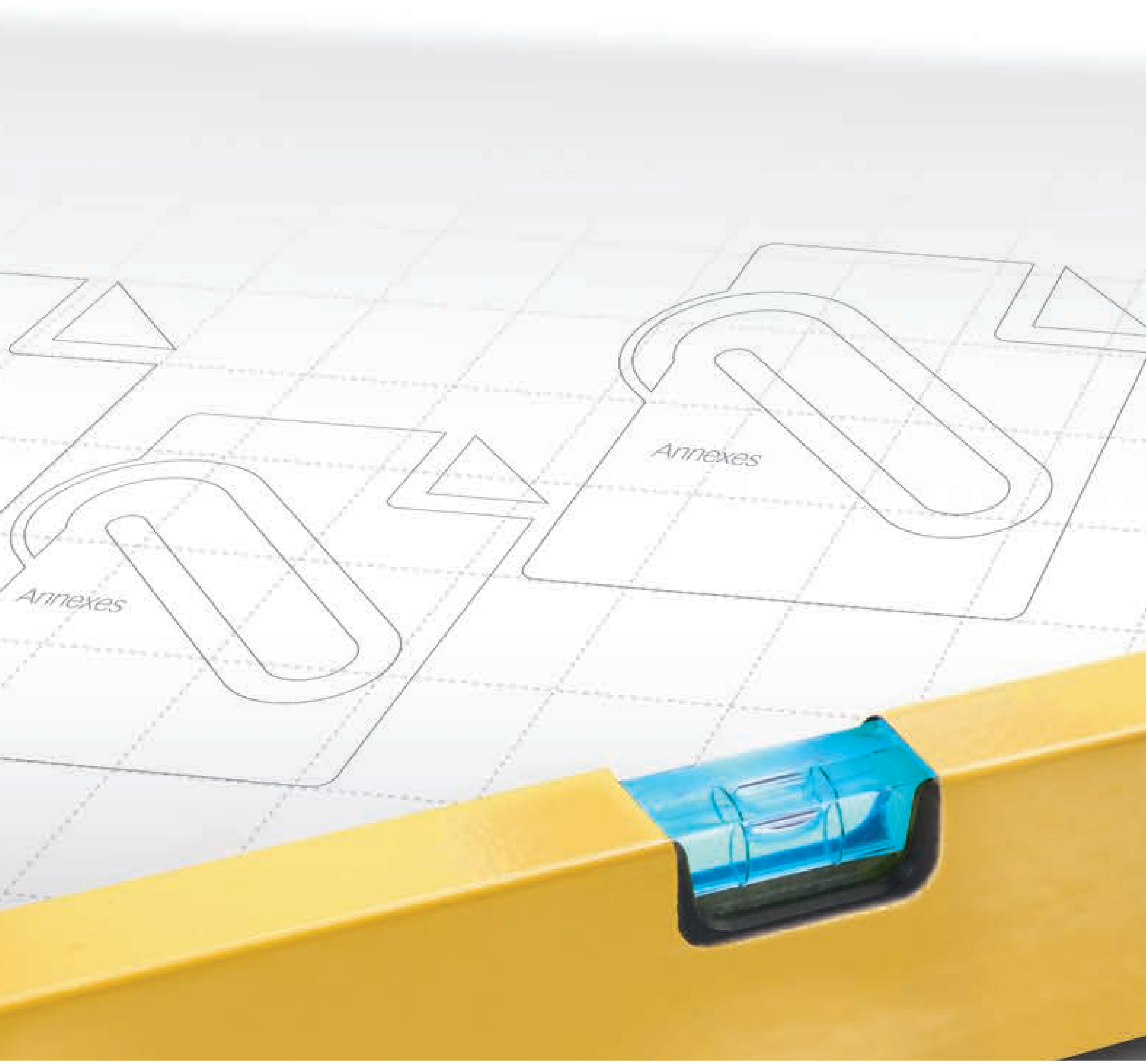
泰国总申诉专员率领代表团到访本署

前瞻

6.17　我们会继续评估公众对本署服务的认识、观感及期望，并且听取社会各界人士的意见及参考世界各地申诉专员制度的经验，努力不懈，继续改善服务。


Annexes

附件



用语词汇

中止调查的投诉

这是指本署停止就某宗投诉进行查讯。原因可能是投诉人没有提供充分资料或证据，以及投诉人不同意本署取得其个人资料等。

未有定论

这是指在全面调查后，申诉专员认为所搜集到的证据有矛盾、不一致、不完整或缺乏佐证，故此不拟就投诉作任何定论。

主动调查

这是指尽管没有接到投诉，但基于公众利益而决定主动进行的调查。主动调查通常是针对某些涉及行政体制的事宜或广受市民关注的事项。

主动调查审研工作

这是指本署就某些可能值得展开主动调查的课题进行的初步审研。主动调查审研若显示并无显著行政失当，或有关机构已积极改善，则本署不会展开主动调查，而会终结审研，并将结果送交所涉机构。如有需要，本署会提出改善建议。

成立、部分成立和不成立

这是指本署就投诉进行全面调查后所作结论的类别，以反映被投诉机构不同程度的过失。

全面调查

这是指深入的查讯，通常是就复杂或性质严重的投诉展开调查，而在完成调查后往往会提出改善建议或补救措施。

同类主题投诉

市民或会就社会上出现的特殊问题或同类的课题而提出投诉，他们主要都是针对被投诉机构所作的某项行动或某个决定。

行政失当

这在《申诉专员条例》中已有定义。基本上，「行政失当」是指行政拙劣、欠缺效率或不妥善，当中包括不合理的行为；滥用权力或职权；不合理、不公平、欺压、歧视或不当地偏颇的程序及延误；无礼或不为他人着想的行动。

投诉

投诉是一项具体指称，所针对的是不当行为、不合理行动或不妥善的决定，而这些行为、行动或决定影响到投诉人，令他感到不满或受屈。

投诉已撤回

这是指投诉人主动撤回所提出的投诉。然而，申诉专员仍会视乎所指称事项的性质或严重程度，可能继续跟进。

投诉不成立，但机构另有失当之处

投诉人指称的事项虽然不成立，但申诉专员却发现所涉机构另外有显著的行政失当之处，并就这些须予改善的地方提出意见。



投诉事项不在本署职权范围内

这是指《申诉专员条例》订明，申诉专员不得调查的被投诉的机构或行动。

决定不予继续处理的投诉

这是指申诉专员在考虑所有有关情况后，决定不再继续处理某宗投诉。考虑的情况包括个案是否有充分的表面证据，证明所涉机构行政失当。

受条文所限不得调查

这是指基于《申诉专员条例》列明的限制，本署不得对投诉展开调查。

查讯

对于一般性质的投诉个案，本署会以这种方式较快捷地处理。如认为适当，我们会要求被投诉机构同步回复本署及投诉人。在此情况下，本署会审研有关机构的回复、投诉人对回复的意见，以及任何其他相关资料或所搜集的证据。在完成对投诉的查讯时，本署会把查讯结果告知投诉人，如有需要，亦会建议所涉机构采取补救行动或改善措施。如认为有必要更深入及全面地调查投诉事项，我们会展开全面调查。

查询

查询是指市民要求本署提供资料或意见。

调查

这是指就投诉而展开的全面调查，或是尽管没有接到投诉而进行的主动调查。

调解

这是投诉人与被投诉机构在自愿的情况下同意举行会议，讨论投诉个案，寻求双方愿意接受的解决方法。本署的调查主任会以中立调解员的身份，促成双方和解。

《申诉专员条例》附表所列机构一览

附件 2



条例（第397章）附表1第I部所列机构

1. 政府所有部门／机构（公务员叙用委员会秘书处、香港辅助警察队、香港警务处及廉政公署除外）
2. 九广铁路公司
3. 市区重建局
4. 平等机会委员会
5. 民众安全服务队
6. 立法会秘书处
7. 地产代理监管局
8. 西九文化区管理局
9. 香港考试及评核局
10. 香港房屋协会
11. 香港房屋委员会
12. 香港金融管理局
13. 香港艺术发展局
14. 香港体育学院有限公司
15. 个人资料私隐专员公署
16. 消费者委员会
17. 财务汇报局
18. 强制性公积金计划管理局
19. 雇员再培训局
20. 机场管理局
21. 职业训练局
22. 医院管理局
23. 医疗辅助队
24. 证券及期货事务监察委员会
25. 竞争事务委员会

条例（第397章）附表1第II部所列机构

1. 公务员叙用委员会秘书处
2. 香港辅助警察队
3. 香港警务处
4. 廉政公署

对投诉不予跟进或不展开调查的情况

附件 3



不受申诉专员调查的行动 –
香港法例第397章附表2

1. 保安、防卫或国际关系
2. 法律程序或检控任何人的决定
3. 行政长官行使权力赦免罪犯
4. 合约或商业交易
5. 人事方面的事宜
6. 政府颁授勋衔、奖赏或特权
7. 行政长官亲自作出的行动
8. 有关施加或更改土地权益条款的决定
9. 与《香港公司收购、合并及股份购回守则》有关的行动
10. 香港警务处或廉政公署就防止及调查任何罪行而采取的行动

调查投诉的限制 –
香港法例第397章第10(1)条

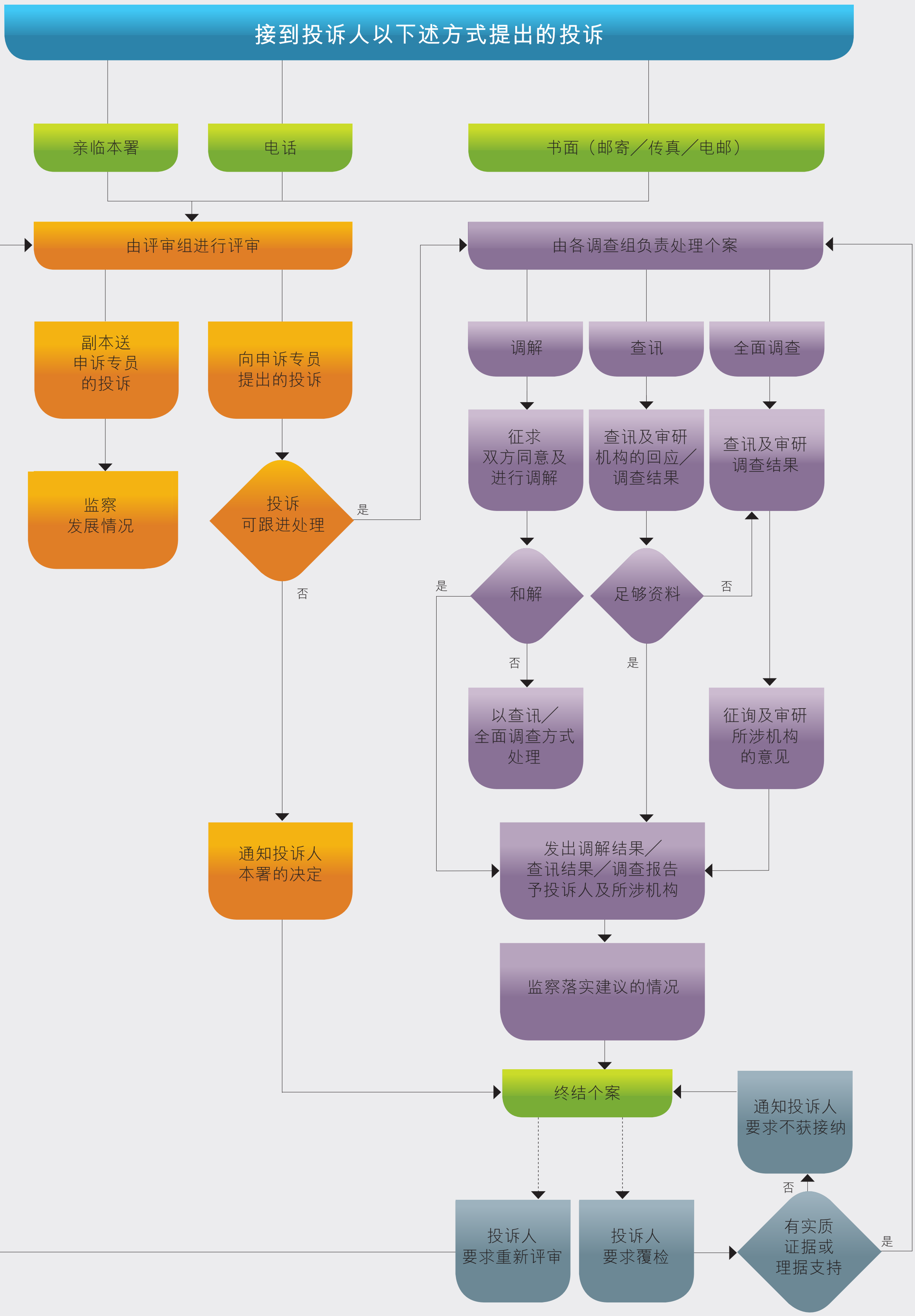
1. 投诉人对投诉事项已知悉超过两年
2. 投诉由匿名者提出
3. 投诉人无从识别或下落不明
4. 投诉并非由感到受屈的人士或适当代表提出
5. 投诉人及投诉事项与香港并无任何关系
6. 投诉人有权利根据法律程序（司法覆核除外）提出上诉或寻求补救办法

申诉专员可决定不展开调查的情况 –
香港法例第397章第10(2)条

1. 以前曾调查性质相近的投诉，而结果显示并无行政失当之处
2. 投诉关乎微不足道的事
3. 投诉事属琐屑无聊、无理取闹或非真诚作出
4. 因其他理由而无须调查

处理投诉流程图

附件 4


接到投诉人以下述方式提出的投诉
亲临本署
电话
书面（邮寄／传真／电邮）
由评审组进行评审
副本送申诉专员的投诉
向申诉专员提出的投诉
监察发展情况
投诉可跟进处理
是
否
由各调查组负责处理个案
调解
查讯
全面调查
征求双方同意及进行调解
查讯及审研机构的回应／调查结果
查讯及审研调查结果
和解
足够资料
是
否
否
是
以查讯／全面调查方式处理
征询及审研所涉机构的意见
发出调解结果／查讯结果／调查报告予投诉人及所涉机构
监察落实建议的情况
通知投诉人本署的决定
终结个案
通知投诉人要求不获接纳
投诉人要求重新评审
投诉人要求覆检
有实质证据或理据支持
否
是

已完成的主动调查报告及主动调查审研工作(选录)索引

附件 5

主动调查报告	
OMB/DI/304	政府当局对店舖售卖冰鲜肉类的规管
OMB/DI/278	政府当局如何监管不受法定规管的医护专业
OMB/DI/316	屋宇署处理涉及知名人士的僭建个案之「特别程序」
OMB/DI/254	运输署对专营巴士行车班次的监察机制
OMB/DI/238	香港的公开资料制度
OMB/DI/246	香港的公共档案管理

主动调查审研工作(选录)	
OMB/DI/222	有关中药的规管
OMB/DI/303	康乐及文化事务署就聘请导师及团体租用文娱设施的甄选准则和评分机制
OMB/DI/319	当局公布各投票站每小时投票人数统计数字的安排
OMB/DI/315	食物环境卫生署就审批摊档持牌人申请变更「规定售卖货品种类」的考虑因素
OMB/DI/327	差饷物业估价署收集物业间隔改动资料的程序
OMB/DI/336	地政总署及康乐及文化事务署就某地段兴建足球场计划所采取的行动
OMB/DI/351	消防处处理「火警危险投诉」的程序
OMB/DI/350	房屋署处理公屋租户索偿的程序
OMB/DI/347	消防处因执行职务而引致他人财物受损的赔偿机制
OMB/DI/348	屋宇署对建筑地盘范围外吊运建筑材料安全的监管
OMB/DI/343	地政总署接获有关两间店铺涉嫌违反土地契约的举报后所采取的跟进行动

* 按调查完成日期排序

已完成的主动调查报告摘要



屋宇署

个案编号：OMB/DI/316

屋宇署处理涉及知名人士的僭建个案之「特别程序」

（调查宣布日期：二〇一三年十一月四日；完成日期：二〇一四年一月十七日；调查报告全文可登入本署网址www.ombudsman.hk浏览）

背景

自二〇一一年年中，专责处理僭建问题的屋宇署开始采用一套特别为处理涉及知名人士的僭建个案（下称「名人个案」）而设的工作程序（下称「特别程序」），希望透过率先派员于「接获举报当天」或「最迟于三数天内」到场视察及展开调查，以确定所涉僭建物是否存在，可以尽早解答公众的疑问。在完成调查后，该署会按照其一般处理僭建个案的政策及程序采取行动，而不会因为涉及知名人士而作任何特别严厉或宽松的安排。

2. 由于公众对于政府如何处理名人个案表示关注，申诉专员决定展开主动调查，探究「特别程序」可有不足之处。

本署调查所得及评论

新程序的公布过于迟缓及被动

3. 屋宇署设立「特别程序」以尽快解答公众及传媒就名人个案的疑问，本署认为是有一定理据的。然而，「特别程序」毕竟有别于处理一般僭建个案的程序，政府理应在决定采用该程序后尽快向公众阐述其内容及理据，而非延至逾半年后被传媒查问，才透露已实施「特别程序」处理名人个案。政府在公布「特别程序」方面实在过于迟缓和被动。

新程序欠缺指引文件

4. 截至本署完成调查当天，屋宇署实施「特别程序」已逾两年，以该程序处理的个案达数十宗，但该署却一直未有就该程序制订指引性文件。由于欠缺指引，个别职员或会对相关规定有不同理解而致出现在处理上的误差。

执法行动常有延误

5. 在绝大部分名人个案中，屋宇署都能按「特别程序」率先于接获举报当天或最迟于三数天内派员到场视察。不过，在随后采取执法行动时，却经常出现延误，例如：

(1) 在确定僭建物逾半年后仍没有发信劝谕业主尽快展开纠正工程；

(2) 在劝谕信期限届满逾一年后仍没有发出法定命令；

(3) 于法定命令期限届满逾半年后始向业主发出检控前的警告信。

6. 上文所述的延误，并不是名人个案所独有，在一般的僭建个案中亦常见。这对公众安全不无影响。

建议

7. 申诉专员向屋宇署提出以下建议：

(1) 汲取经验，日后在推行新措施时，须尽快公布内容及因由；

(2) 为「特别程序」制订文件，列明该程序的目的、理据及相关指引，以便职员依从；

(3) 认真检讨导致不时延误处理僭建个案的原因，设法根治问题。



政制及内地事务局

个案编号：OMB/DI/238

香港的公开资料制度

（调查宣布日期：二〇一三年一月四日；完成日期：二〇一四年三月十八日；调查报告全文可登入本署网址www.ombudsman.hk浏览）

背景

资讯自由或公开资料是市民的基本权利。然而，香港并没有专为规管资讯自由或公开资料而设的法例，只有政府于一九九五年开始推行的一套行政守则，即目前由政制及内地事务局（「政制局」）负责的《公开资料守则》（「《守则》」）。《守则》规定，政府所有决策局／部门都必须向市民公开政府管有的资料，除非有《守则》所订明可拒绝披露的理由（「豁免规定」）。

2. 尽管政制局近几年已努力改善《守则》的执行情况，本署曾处理的投诉个案显示，有些局／部门尚未完全理解《守则》，亦未能适当地应用其条文。另一方面，不少国家和地区已有重大进展，包括为资讯自由立法，以满足社会大众对政府开明问责的要求和期望。

3. 有鉴于此，申诉专员展开这项主动调查，藉以进一步就香港的公开资料制度查找不足之处及相关问题，并参考其他国家和地区的情况。本署的调查所得如下。

本署调查所得

没有法律支持

4. 在香港的纯行政制度下，其他国家和地区的资讯自由法例的一些重要元素在香港根本不存在，特别是审裁机构具约束力的决定，以及对不遵从规定的罚则。至于其他重要元素，亦未获充分体现，例如涵盖各公营机构、主动披露资料、定期汇报工作及资讯自由的倡导等。

《守则》的涵盖范围狭窄

5. 《守则》只涵盖两个公营机构，而所有其他公营机构则可自行选择是否采纳《守则》。即使这些公营机构决定采纳《守则》，他们仍不属于《守则》正式涵盖的范围，因此亦不会受政制局监察。

监察范围有限

6. 据《守则》规定，无论市民索取资料时有否引用《守则》，各局／部门都必须按照《守则》的精神处理。可是，政制局所监察的统计数据，却只包括使用《守则》的特定表格或表明是按《守则》提出的索取资料要求。可想而知，政制局没有监察的索取资料要求为数必定相当多。

对豁免规定的认识不足，以致在应用时出错／有不一致之处

7. 不少局／部门仍未能完全掌握《守则》的精神和字面意义，往往只根据自行诠释来决定豁免规定是否适用。在应用有关「第三者资料」和「个人资料（私隐）」的豁免规定方面，各局／部门的做法尤其不一致，亦经常出错。政府当局在这方面没有足够的指引，而各局／部门并无征询权威专家意见的途径。

缺乏检讨

8. 有别于许多其他国家和地区的资讯自由法例中的豁免规定，《守则》的豁免规定并没有订明有效期。此外，《守则》缺乏定期检讨各项豁免规定的常设机制，而其他国家和地区则经常检讨及更详细地订明豁免类别，藉以收窄豁免规定的适用范围和缩短其有效期，进一步提升公众索取资料的权利。政制局亦没有既定渠道可以就其涉及公开资料的工作，征询其他专家或舆论领袖的意见，以符合社会大众的期望。

主动披露及定期汇报不足

9. 各局／部门目前向市民例行提供的资料只属一般性质，并不包括行政守则、指令及训令，或其他关于对公众有影响的决定的文件。在其他国家和地区，当地法例订明政府和有关机构必须主动披露上述各类文件，并须发表全面的年度或季度报告。相比之下，政制局每季发出的新闻稿仅提供少量统计数据，难以让市民了解《守则》和监察各局／部门遵从《守则》的情况。

宣传及公众教育不足

10. 政制局为《守则》专设的网页(www.access.gov.hk)所载资料甚少。在其他国家和地区，相关网页列载资讯自由各个方面的指引，引用个案实例来解释资讯自由法例及豁免规定，并且向公众提供咨询途径。政制局虽然有制作政府宣传短片／声带，且不时在电台／电视台播出，但它们只提供最简单的资讯；对于《守则》的基本原则，例如政府须公开透明，都一概没有介绍。

建议

11. 申诉专员建议政府考虑立法订明市民有索取资料的权利，涵盖范围包括各局／部门及所有公营机构所管有的资料，并设立具执法权力的独立机构监察公开资料的工作。

12. 在制定相关法例前，政府当局应该采取多项措施，包括：

(1) 订定及落实一套分阶段计划，将《守则》的适用范围及政制局的监察权力扩大至包括所有公营机构；

(2) 检讨当局对「索取资料要求」的定义，涵盖那些没有引用《守则》的索取资料要求，以便全面监察各局／部门遵行《守则》的情况；

(3) 向各局／部门提供更多关于如何诠释及引用《守则》的意见和支援，特别是豁免规定；

(4) 寻求方法和途径，以便各局／部门就较难处理的索取资料要求，征询权威专家的意见；

(5) 设立机制定期检讨《守则》；

(6) 设立一个独立机构，就有关公开资料的事宜向政制局提供意见；

(7) 向公众发放更多资讯，以便市民了解及监察各局／部门的表现。



政府档案处

个案编号：OMB/DI/246

香港的公共档案管理

（调查宣布日期：二〇一三年一月四日；完成日期：二〇一四年三月十七日；调查报告全文可登入本署网址www.ombudsman.hk浏览）

背景

在香港，政府档案的管理和公共历史档案的保存工作，是在纯行政制度下由政府档案处（「档案处」）负责。其实，不少国家和地区早已为保护历史档案而制定法例，规定政府部门及公营机构必须妥善地建立和管理公共档案，并且订立罚则，确保他们遵从有关规定。

2. 有鉴于此，申诉专员展开主动调查，审研政府当局的公共档案管理制度是否符合现代政府开明问责的公共行政标准，以及能否充分保护档案资料，供市民查阅。本署的调查所得如下。

本署调查所得

没有法律支持

3. 档案处在公共档案管理方面的工作，并无法律依据，只能靠各决策局及部门遵从该处不时发出的行政工作守则及指示。尽管档案处已在二〇〇九年发出一套档案管理的强制性规定，但始终无法有效确保各局／部门遵从，尤其是因为有关规定并不具备法律效力。

欠缺有效措施确保各局／部门遵从规定

4. 档案处主要是透过各局／部门的自我评估调查和该处的档案管理研究，监察各局／部门有否遵从规定。不过，这些调查未必能够真正反映各局／部门的实际执行情况，而且大部分研究只限于有关的局／部门某些档案的局部范畴，根本无助于确保各局／部门遵从档案处的规定。此外，香港并未设有独立顾问机构，可以让公众参与及监察档案工作。

5. 档案处亦缺乏强而有力的措施，以确保关于建立档案的规定获得遵从。该处目前在确保各局／部门适时把档案移交该处鉴定方面显得十分被动，而其监察也十分松懈。档案处须靠各局／部门主动报告遗失或未经授权销毁档案的事件，由于未必在所有事件发生后都会收到报告，因此该处亦无从得悉问题的实际严重程度。在局／部门已向档案处提交报告的个案中，只有极少数违规者受到纪律或行政处分。

现行制度的监管范围有限

6. 在香港数百个公营机构之中，只有两个须遵从档案处就档案管理订定的行政规定，尽管有不少公营机构其实都是为社会提供重要服务。其他国家和地区的公共档案法或历史档案法则普遍规定不论政府机关还是公营机构，均须妥善保管档案及公开资料，并接受同等程度的公众监察。

工作量及人手编制

7. 档案处在审核档案存废期限表、鉴定档案及编录档案方面，持续积存了大量未完成的工作，影响到档案管理的效率和成效。然而，档案处的人手编制只有12名档案主任、3名馆长及15名行政主任，而且行政主任是流动性高的非专业职系人员。

欠缺透明度

8. 在现行制度下，当局并没有有系统地主动公布每个局／部门的档案管理政策及执行情况。

封存及披露档案的机制须予检讨

9. 政府当局从未检讨过现行的30年档案封存期及披露档案的考虑因素。其他国家和地区的情况则截然不同，他们近年已相继推行各种放宽限制的改革，进一步协助公众索取资料，并尽量减少对资讯自由的妨碍。

未能妥善管理电子档案

10. 尽管政府一直提倡以电子通讯方式进行沟通，但大部分局／部门仍然采用「列印后归档」的处理方式，要求职员把电邮档案列印出来，以便管理、贮存及保存。政府虽然明白这种方式并不可靠，容易导致遗漏或遗失档案，但过了十多年仍未能订出在整个政府内全面落实「电子档案保管系统」的时间表。如此拖拖拉拉，未能与时并进，有可能导致更多档案由于未获搜集而永久流失。

建议

11. 申诉专员建议政府认真考虑引入有关公共和历史档案的法例，当中不但应包括各局／部门，也应涵盖各公营机构，特别是那些为市民提供重要服务的机构。

12. 在进行立法前，政府当局亦应该采取多项措施，包括：

(1) 致力敦促公营机构遵从其关于档案管理的规定和标准；

(2) 成立一个独立的机构，就档案管理的政策、执行情况和行动向档案处提供意见；

(3) 检讨档案处的人手编制；

(4) 对每个局／部门的档案管理执行情况进行定期审核，以评估遗失及未经授权销毁档案等问题的严重程度；

(5) 定期发布有关各局／部门处置档案的资讯，让市民大众了解情况，以便市民监察各局／部门如何处置（特别是销毁）档案资料；

(6) 检讨档案处封存资料的制度，包括封存期；

(7) 尽快订立一个清晰而全面的计划，以便按时落实「电子档案保管系统」。

已完成的主动调查报告摘要



食物环境卫生署

个案编号：OMB/DI/304

政府当局对店舖售卖冰鲜肉类的规管

（调查宣布日期：二〇一三年六月四日；完成日期：二〇一三年十月八日；调查报告全文可登入本署网址www.ombudsman.hk浏览）

背景

售卖冰鲜肉类（例如冰鲜猪肉及冰鲜鸡）的店舖，必须领有食物环境卫生署（「食环署」）的「新鲜粮食店」牌照。持牌条件之一是冰鲜肉必须放在冷冻柜内，置于摄氏0度至4度之间的低温中。然而，违反上述持牌条件的情况十分普遍，更有部分店舖涉嫌将冰鲜肉冒充新鲜肉发售。

2. 有鉴于此，申诉专员展开主动调查，查找食环署对售卖冰鲜肉的店舖的规管有否不足。

本署调查所得

贮存不当对进食者的风险

3. 在咨询微生物学及传染病学专家、食物安全中心及卫生署后，本署得出以下结论：由于冰鲜肉从屠宰至运送到店舖已经过一段颇长时间，因此，在店舖贮存及展售时，必须保持低温，否则冰鲜肉上的致病细菌会迅速增长，并且可能产生耐热毒素，对进食者构成健康风险。

店舖违规情况

4. 本署人员视察了46间售卖冰鲜肉的店舖，发现超过六成（29间）有一项或多项涉嫌违规的情况，包括将冰鲜鸡只堆放在没有冷冻设施的胶箱内出售，以及将已拆去包装的冰鲜鸡置于开放式及没有冷冻设施的展示柜当作新鲜鸡出售。于一个月后，本署发现仍有接近半数的店舖（21间）存在类似涉嫌违规情况。

食环署的规管制度

5. 食环署把绝大部分售卖冰鲜肉的店舖归类为「低风险」，因而只会每20个星期才巡查一次。假如巡查人员发现违规情况，该署会发出「口头警告」，给予持牌人两天的纠正限期，然后进行覆查。若店舖没有作出纠正，该署会发出「警告信」，再给予六天的纠正限期。「警告信」的有效期为六个月，其间若遭食环署发出三封「警告信」，店舖可能会被该署取消牌照。然而，巡查人员若认为违规事项属于「轻微」，便只会发出「非正式口头警告」，而不会发出「口头警告」，亦不会再作覆查。

本署的评论

6. 食环署对冰鲜肉店舖订立了严格的持牌条件，规定冰鲜肉类必须置于低温，但该署对他们的监管却十分松懈，令严格的规则变得毫无意义。具体的不足之处，包括以下各点：

- 约每五个月才巡查一次，频次疏落，令有效期只有六个月的警告近乎完全失去作用；
- 「非正式口头警告」欠约束力及跟进机制，阻遏力近乎零；
- 并无明确指引说明何谓「轻微」违规，执法尺度会因巡查人员的主观判断而异；
- 给予违规者两天及六天的纠正限期过长；
- 没有限制被取消牌照的持牌人再次申领牌照，做法过于宽松。

本署的建议

7. 申诉专员向食环署提出了共八项建议，包括：

(1) 适当地提升冰鲜肉店舖的风险类别，以增加巡查频次；

(2) 就何谓「轻微」的违规事项制订清晰指引；

(3) 彻底落实违规者须立即采取纠正行动的指令；

(4) 限制被取消牌照的人士或其代表，在同一处所再提出的任何相关牌照申请；

(5) 公布持续违规的店铺的资料；

(6) 加强对市民的宣传教育。



运输署

个案编号：OMB/DI/254

对专营巴士行车班次的监察机制

（调查宣布日期：二〇一二年十月十八日；完成日期：二〇一四年一月二十日；调查报告全文可登入本署网址www.ombudsman.hk浏览）

背景

申诉专员公署不时接获市民投诉，指运输署没有妥善监管专营巴士公司的运作，以致某些巴士路线经常有班次延误或脱班的情况出现。为此，申诉专员展开主动调查，审研有关问题。

监管专营巴士公司营运的法例及规定

2. 根据《公共巴士服务条例》（第230章），专营巴士公司在专营期内，须维持达至运输署满意程度的适当而有效率的公共巴士服务，并就巴士营运资料备存妥当记录，以及按时向该署提供有关记录。运输署现时共发出六个专营权给五间专营巴士公司，在全港经营不同巴士路线，平均每年载客约14亿人次。

3. 专营巴士公司若违反相关法例或专营权的规定，行政长官会同行政会议可向该巴士公司施以罚款或撤销个别路线或全部专营权。

调查所得

巴士脱班及班次延误问题

4. 在二〇〇八至一二年期间，虽然有一间主要巴士公司的脱班率在二〇一二年有回落的迹象，但其他巴士公司的脱班率却有上升趋势。

5. 另外，本署曾进行实地视察及审研数条巴士路线的营运资料，结果显示有班次延误的情况出现，延误时间由1至30分钟不等，当中以延误1至5分钟最多，约占80%。

对巴士行车班次的监察不足

6. 运输署主要透过下列途径监察巴士公司的行车班次情况：

- 规定巴士公司须就其内部监控系统进行「系统审核」；
- 审视巴士公司呈交的营运记录；以及
- 进行不同类型的调查和实地视察。

7. 巴士公司现时备存以下资料的记录，经核实后于七天后呈交运输署：

- 各条路线每班巴士从总站开出的时间；
- 各条路线巴士每日行走的班次数目及公里总数；
- 各条路线巴士每日因受各因素影响而欠缺的班次数目；以及
- 每日当值车长人数和每月后备车长人数等。

8. 虽然运输署有足够渠道收集有关巴士行车班次的营运资料，而收集的资料亦相当大量和详尽，但该署未有充分利用这些资料，对一些市民关注的问题（例如：巴士班次延误、特别班次的调度等），进行深入研究。

已完成的主动调查报告摘要

脱班定义与市民的想法有落差

9. 每条巴士路线均有一份「服务详情表」，订明巴士公司须提供的服务水平，包括服务时间和在不同时段的班次等。根据现时运输署的定义，巴士脱班是指个别巴士路线每日实际行走的班次数目少于该路线的「服务详情表」内订明的班次数目。

10. 当巴士公司遇上突发事故或因应节日或特别情况而实施临时交通安排时，会因应实际情况需要而调整班次，或安排临时特别班次直接前往中途站接载乘客，以加快疏导中途站的乘客。这些班次会被视为实际行走的班次，即不算脱班。

11. 运输署认为，巴士行车延误并不一定会构成脱班。出现延误虽非理想，但若巴士公司在个别车辆未能按照原定时间开出时，能尽力采取补救措施（例如尽快安排开出下一个班次，以避免脱班情况出现），则基本上可以接受。

12. 本署认为，巴士服务延误包括下列四种情况：

(1) 在相关时段出现脱班，而以整天计算，班次数目未能符合规定，故当天确有巴士脱班；

(2) 在相关时段有巴士脱班，但在其他时段班次数目较规定多，故以整天计算并无脱班；

(3) 因应特殊情况的安排，部分班次不停某车站；以及

(4) 巴士到站的时间有延误，延误程度近乎两班车的相隔时间。

13. 就运输署而言，只有第(1)种情况属脱班。但从乘客的角度来看，第(1)至(4)种情况均属脱班。由此可见，该署对巴士脱班的定义和班次延误的看法，与市民的想法有很大落差。

14. 本署认为，严重的班次延误和特殊班次安排，对乘客而言均与脱班无异。因此，该署应从速检讨脱班的定义，考虑把一天划分为不同时段，以分别计算巴士脱班的情况。

未能解决交通挤塞问题

15. 交通挤塞是导致巴士脱班的两大主因之一。在二〇〇八至一二年期间，三间主要巴士公司因交通挤塞而引致的脱班率有上升趋势，而车辆数目增长和违例停泊均可能导致交通挤塞。本署认为，运输署应密切监察车辆数目的增长，会否影响巴士的行车速度。另一方面，该署应联同巴士公司及相关部门不时检视车辆违例停泊的情况及对巴士行车的影响，从而制订相应改善措施。

16. 此外，就巴士路线重组计划，该署应加强宣传以推动有关计划，让市民明白其重要性及好处。

未有及早察觉巴士车长人手不足的问题

17. 车长人手不足是另一导致巴士脱班的主因。因车长人手不足而导致巴士脱班的问题，在二〇一〇年及二〇一一年特别严重，尤以一间主要的巴士公司为甚，而另一间巴士公司则于二〇一一年及二〇一二年明显转趋严重。

18. 虽然聘请足够车长属巴士公司的责任，但运输署应及早察觉有关问题，当有巴士公司开始出现车长人手紧绌的迹象时，便应尽快跟进。

惩罚机制欠成效

19. 虽然就专营巴士公司违反相关法例或专营权的规定有惩罚机制，但罚款的金额不具阻吓性，而撤销个别路线或全部专营权的罚则，在大多数情况下无助于改善服务。再者，作出上述法定惩罚的程序需时。因此，对于巴士脱班问题，运输署实际上只是倚赖发出提示信或警告信，但其效力令人生疑。

处理巴士服务投诉欠清晰指引

20. 就巴士班次失准、脱班或延误的投诉，运输署会要求有关巴士公司回应及提交相关营运资料作审阅。该署亦会因应情况查证巴士公司提供的资料及安排路线调查。

21. 本署明白，在有限的资源下，该署职员难以就每宗投诉对巴士公司提供的资料反覆查证或安排路线调查。然而，若过往已有大量对某路线的投诉，或投诉人多次投诉，则该署应考虑对巴士公司提供的资料的真实性作反覆求证，并在回复投诉人时全面交代详情，以释除其疑虑。

22. 现时该署并无指引，帮助职员判断在甚么情况下须进行查证或安排实地调查等工作。本署认为，该署应考虑制订相关指引。

23. 至于回应投诉方面，该署应尽量提供足够的具体资料和数据，交代跟进详情，以释除投诉人的疑虑。

建议

24. 申诉专员向运输署提出了14项建议，包括：

(1) 从速检讨脱班的定义，考虑按不同时段分别计算巴士脱班的情况；

(2) 就巴士班次延误问题进行探讨及相关的数据分析；如有需要，应要求巴士公司在其日常提交的营运资料中加入相关数据；

(3) 密切监察车辆数目的增长会否造成交通挤塞及影响巴士的行车速度；

(4) 加强宣传以推动巴士路线重组计划，让市民明白有关计划的重要性及好处；

(5) 继续监察巴士公司车长人手不足的情况，当察觉到有巴士公司开始出现车长人手紧绌的迹象，即尽快跟进，督促相关的巴士公司从速解决问题；

(6) 检讨现行的惩罚机制；以及

(7) 考虑制订内部指引，帮助职员判断在甚么情况下须进行查证或安排实地调查等工作。



卫生署

个案编号：OMB/DI/278

政府当局如何监管不受法定规管的医护专业

（调查宣布日期：二〇一三年一月二十一日；完成日期：二〇一三年十月十八日；调查报告全文可登入本署网址www.ombudsman.hk浏览）

背景

传媒不时有报道，指新兴具有医护性质的疗程或由未合资格的从业员提供未达标准的相关服务，可能令市民的健康受损。多宗涉及美容院提供不当疗程的事件，更反映当局有必要加强对医护专业现行规管制度的监管及检讨。为此，申诉专员展开主动调查，审研现行的监管机制是否足够，以及找出可改善之处。

本署调查所得

2. 卫生署一直采取风险评估的方法，以决定哪类医护专业须纳入法定规管范围，主要的考虑因素是专业人员的工作性质和范围，以及相关的风险。对于不受法定规管的医护专业，该署强调自愿性质以学会为本的注册制度，是法定监管以外的另一种有效监管方法。

3. 然而，本署的主动调查发现，卫生署未有履行这方面的职责，就是否需要把不受规管的医护人员纳入法定监管范围，进行系统性风险分析及定期检讨。此外，该署亦没有设立任何机制，监察不受规管的医护人员和相关学会的运作情况。

已完成的主动调查报告摘要

观察所得

4. 尽管法定监管制度有利于卫生署密切监管合资格的医护人员，并可确保只有合资格的人员才能够从事相关工作，但我们亦认同并非所有医护专业均须受法定监管。然而，卫生署必须保持警觉，留意不受规管的医护人员所提供的服务可能对市民带来的风险。根据卫生署提供的资料，该署并无任何有效机制，监察不受规管的医护人员的服务水平，以及检讨是否需要法定规管。本署发现该署在这方面有以下不足之处：

- 没有备存全面的投诉资料以进行风险分析；
- 与相关团体缺乏资讯互通，未能搜集投诉资料以进行风险分析；
- 没有监管以学会为本的注册制度及各学会会员的服务水平；
- 没有订立检讨机制，以评估是否需要把不受规管的医护人员纳入法定规管范围；以及
- 与不受规管的医护人员的学会缺乏联系。

本署的建议

5. 申诉专员建议卫生署：

(1) 搜集相关的投诉统计数据，定期进行风险评估和分析；

(2) 考虑为不受法定规管的医护人员的学会提供有关监管会员资格及服务水平的指引；

(3) 跟进涉及不受规管的医护人员医疗失当的个案；

(4) 定期审研相关的投诉统计数据，藉此分析是否需要实行更严格的规管；

(5) 与所属的决策局商讨如何制订长远检讨策略；以及

(6) 加强与不受规管的医护人员的学会的联系。

6. 卫生署接纳上述各项建议。

经全面调查后终结的个案索引

附件 7

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
土木工程拓展署			
2013/1327D	在处理一项关于移除行人路上四条石柱的要求时推卸责任。	部分成立	0
土地注册处			
2012/5396B	错误注册一份「警告通知」。	不成立	0
2013/1989(I)	无理拒绝披露曾经查阅某住宅单位及某车位之土地登记册记录的人士之身份及有关网上查册时间。	投诉不成立，但机构另有失当之处	0
公司注册处			
2013/1132	(1) 纵容某公司提交虚假资料在注册处存档（不成立）；以及 (2) 没有跟进投诉人关于该公司违反《公司条例》的投诉（部分成立）。	部分成立	2
水务署			
2013/0636	无理拒绝更换敷设于投诉人住所附近的政府土地上的破损总喉管。	不成立	0
2013/2067B	(1) 在投诉人的土地上展开重铺管道工程前没有通知他（不成立）；以及 (2) 没有回应投诉人其后的查询（不成立）。	不成立	0
2013/2985	没有采取行动，解决一条食水喉管屡次爆裂并导致投诉人的单位水浸的问题。	不成立	0
平等机会委员会			
2012/5806A	对投诉敷衍了事并刻意阻挠，以及无理要求投诉人提供坐轮椅的照片。	不成立	2
民政事务总署			
2011/2847(I)	无理删除当年负责编制某乡事委员会帐目表的委员会主席和秘书的个人资料，然后才把有关帐目表的副本提供给该委员会。	成立	1
2012/2577	(1) 在一份关于分层代表选举的通知书上提供错误的联络电话号码（部分成立）； (2) 没有提供有关个案主任的电话号码（未有定论）； (3) 延误回复来电（不成立）；以及 (4) 无理拒绝受理一宗关于分层代表选举结果的投诉（未有定论）。	部分成立	1
2012/5819A	没有就某个资助房屋发售计划，为市民提供足够的申请表格。	不成立	0
2013/0080(I)	拒绝披露过去六年在「伙伴倡自强」社区协作计划的资助期结束后无法继续经营的获批准项目的资料。	不成立	1

经全面调查后终结的个案索引

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
2013/0088	(1) 没有就各区的社区会堂／社区中心设施制订划一的申请租用程序（不成立）； (2) 延误发出批核信件（不成立）；以及 (3) 无理拒绝在批核信件上写明申请租用者的经办人姓名（未有定论）。	不成立	0
2013/0535B	延误处理设置乡村街灯要求。	部分成立	2
2013/0879C	没有妥善跟进某地点的违例停泊单车及出租单车问题，而且推卸责任。	不成立	0
2013/1104(I)	拒绝协助投诉人取得一名人士为出任某祖堂司理而提交的申请文件，以及另一名人士指投诉人并非该祖堂后人而提交的若干资料等副本。	投诉不成立，但机构另有失当之处	0
2013/1229A	(1) 就某泳滩重新开放前的改善工程（「有关工程」）进行第一轮地区咨询时，没有咨询某村的所有村民（不成立）； (2) 没有向所有村民公布有关工程的修订建议（不成立）；以及 (3) 错误地表示在有关工程的第二轮地区咨询中没有收到任何反对意见（不成立）。	不成立	0
2013/1307A	(1) 就某泳滩重新开放前的改善工程（「有关工程」）进行第一轮地区咨询时，没有咨询某村的所有村民（不成立）； (2) 没有向所有村民公布有关工程的修订建议（不成立）；以及 (3) 错误地表示在有关工程的第二轮地区咨询中没有收到任何反对意见（不成立）。	不成立	0
2013/1327A	在处理一项关于移除行人路上四条石柱的要求时推卸责任。	不成立	0
2013/1504A	没有解决违例停泊单车的问题。	不成立	1
2013/1904B	没有妥善处理一宗关于食肆非法扩展营业范围造成紧急车辆通道受阻的投诉。	不成立	0
2013/1995	没有对无牌宾馆采取执法行动。	不成立	0
2013/2127	无理准许一名非原居村民安葬于认可的原居民墓地。	不成立	0
2013/2884(I)	没有妥善处理一项索取资料的要求。	成立	1
2013/3558B	(1) 没有向投诉人提供协助，以确保他们能够参与或旁听某次会议（不成立）； (2) 无理锁上西贡将军澳政府综合大楼的入口（不成立）；以及 (3) 没有向当时身体不适的居民提供协助（未有定论）。	不成立	0

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
2013/3559B	(1) 没有向投诉人提供协助，以确保他们能够参与或旁听某次会议（不成立）； (2) 无理锁上西贡将军澳政府综合大楼的入口（不成立）；以及 (3) 没有向当时身体不适的居民提供协助（未有定论）。	不成立	0
2013/5133A	在处理一宗小径下陷事件时推卸责任。	不成立	0
地政总署			
2012/3950B	(1) 没有妥善跟进两间村屋天台上违规兴建的电讯基站（部分成立）；以及 (2) 不合理地批准某电力公司进行掘路工程，以供电给其中一个违规兴建的电讯基站，而且没有就掘路工程咨询当地村民（不成立）。	部分成立	1
2012/4105A	没有就一项违反土地契约的僭建物采取进一步的执法行动。	不成立	0
2012/4620B	在处理有关一些运载危险气体瓶的车辆停泊于露天地方的投诉时推卸责任。	不成立	0
2012/4729B	没有对非法占用政府土地的店舗采取执法行动。	部分成立	1
2012/4897B	延误处理一宗关于无牌小贩造成阻塞问题的投诉。	投诉不成立，但机构另有失当之处	2
2012/5026C	没有解决多间建筑材料店阻塞行人路的问题。	部分成立	1
2012/5694C	未能有效规管某食肆的僭建物和地台非法占用政府土地。	部分成立	1
2013/0089C	没有与屋宇署保持沟通及协调，以致一间戏院的重建工程须暂停。	不成立	0
2013/0158C	没有采取有效行动，解决若干寮屋排放污水所造成的环境滋扰。	不成立	0
2013/0183B	(1) 没有为受渠务工程影响的村民设想，而且漠视有关工程对他们所造成的不便和滋扰及欠缺紧急通道的问题（不成立）；以及 (2) 没有在进行渠务工程时扩阔一条狭窄的乡村通道（不成立）。	不成立	0
2013/0410C	没有对非法占用政府土地的一个靠墙摊档采取管制行动。	不成立	0
2013/0436B	没有妥善维修及管理一幅斜坡及连接一间公务员宿舍的道路。	部分成立	0
2013/0463A	不当地处理及审批一宗涉及拟在某海滩附近设置化粪池系统的兴建新界小型屋宇申请。	部分成立	1
2013/0577B	在处理安装排水渠盖工程的要求及水浸投诉时推卸责任。	部分成立	0

经全面调查后终结的个案索引

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
2013/0620C	没有就某建筑物天台上的电讯基站采取执行契约条款行动。	不成立	0
2013/0642C	没有执行有关规定，确保一条乡村道路作为紧急车辆通道的用途。	不成立	0
2013/0745(I)	(1) 拒绝向有意在下次公开招标中竞投某幅政府土地租约的投诉人披露该幅土地现行短期租约的租金（不成立）；以及 (2) 过去多年一直与该幅政府土地的租户延续短期租约，有碍公开竞争（部分成立）。	部分成立	2
2013/0879A	没有妥善跟进某政府土地上的违例停泊单车及出租单车问题，而且推卸责任。	部分成立	1
2013/0931C	没有就某烧烤场违反土地契约条款的问题采取执法行动。	不成立	1
2013/1036B	对某窗帘店非法占用政府土地的情况没有采取执法行动，而且推卸责任。	不成立	1
2013/1327B	在处理一项关于移除行人路上四条石柱的要求时推卸责任。	不成立	0
2013/1342(I)	拒绝提供证明文件，以证明投诉人及其家人为某寮屋的登记居民。	成立	1
2013/1457(I)	(1) 在审批一项小型屋宇的申请时有疏忽之处（不成立）；以及 (2) 无理拒绝向投诉人提供其土地的原有图则（未有定论）。	投诉不成立，但机构另有失当之处	0
2013/1504C	没有解决违例停泊单车的问题。	不成立	1
2013/1588B	没有妥善跟进一宗关于非法改变土地用途的投诉，以及无理更改测量图。	部分成立	1
2013/1722C	(1) 没有对兴建小型屋宇而致某政府土地上有受保护动物作天然栖息地的河道遭到破坏的人士作出检控（不成立）； (2) 没有采取土地管制行动，取缔非法占用政府土地的小型屋宇发展项目（不成立）；以及 (3) 没有评估建筑工程及日后家居污水排放对河道环境造成的影响（不成立）。	不成立	0
2013/1829B	没有妥善处理关于一棵染病树木的报告。	成立	1
2013/1861C	(1) 不当地向多个团体发出「公开筹款许可证」，让他们同时在相同或邻近地点的公众地方进行慈善筹款活动（部分成立）；以及 (2) 不当地发出有效期过长的「公开筹款许可证」（不成立）。	部分成立	0

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
2013/2064(I)	(1) 不当地在投诉人的土地附近批出短期租约，以致阻塞通往其土地的通道（不成立）； (2) 没有解决有关通道被阻塞的问题（不成立）； (3) 没有回应投诉人发出的多封信件的其中一封（部分成立）；以及 (4) 拒绝提供租约副本（不成立）。	不成立	0
2013/2067A	(1) 在投诉人的土地上展开重铺管道工程前没有通知他（不成立）；以及 (2) 没有回应投诉人其后的查询（不成立）。	不成立	0
2013/2168B	延误处理一宗关于非法占用政府土地的投诉。	成立	1
2013/2528	无理向投诉人追收某地段十多年前欠缴的二毫四分地租。	部分成立	0
2013/2680B	没有就某熟食市场档户非法占用政府土地的问题采取有效的执法行动。	不成立	1
2013/2689C	没有对非法占用未批租政府土地上的紧急车辆通道的人士采取执法行动。	不成立	0
2013/2794B	延误就某寺庙非法占用政府土地、兴建违例构筑物及违反土地契约条款采取有效的执法行动。	不成立	2
2013/2812B	(1) 没有认真及迅速地跟进一宗关于违例悬挂横额的投诉（不成立）；以及 (2) 纵容一名违例悬挂横额的区议员，预先向她透露清拆行动计划（不成立）。	不成立	1
2013/2836B	延误就某寺庙非法占用政府土地、兴建违例构筑物及违反土地契约条款采取有效的执法行动。	不成立	2
2013/2959C	没有规管某店舖以混凝土地台非法占用行人路。	成立	1
2013/2964B	(1) 拒绝回复投诉人关于清除杂草进度的查询（不成立）； (2) 延误清除一幅政府土地上的杂草（不成立）；以及 (3) 在致投诉人的电邮中，不确地指投诉人曾表示会向申诉专员公署投诉（未有定论）。	不成立	1
2013/2989C	没有规管非法占用行人路的一个摊档。	不成立	0
2013/3282B	没有对一间非法殡仪馆采取土地管制行动。	不成立	0
2013/3301(I)	没有就小型屋宇的申请人须证明其有意返回及定居于香港的相关规定，向投诉人提供准确、一致及完整的资料。	部分成立	1
2013/3316	(1) 非法没收投诉人停放在合法停泊处的单车（不成立）；以及 (2) 在没收单车前没有给予充分通知（不成立）。	不成立	0

经全面调查后终结的个案索引

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
2013/3851B	在管制食肆非法占用单车停泊位的问题上推卸责任。	部分成立	1
2013/3955B	在执法行动上推卸责任。	不成立	0
2013/3986B	就某幢新界豁免管制屋宇非法围封的露台延误采取执法行动，而且推卸责任。	成立	1
2013/5133B	(1) 在处理一宗小径下陷事件时推卸责任（不成立）；以及 (2) 职员难以联络（不成立）。	不成立	0
地产代理监管局			
2012/5437	(1) 延误及没有妥善跟进有关两名地产代理行为不当的投诉（成立）；以及 (2) 拒绝交代调查进展（成立）。	成立	5
2013/1899A	不当地处理投诉人的营业员牌照续期申请，以及延误撤销他现有的牌照。	部分成立	2
社会福利署			
2012/4374	(1) 没有妥善处理一宗关于安老院舍的投诉（不成立）；以及 (2) 没有妥善监管该安老院舍，以及就其失误采取跟进行动（不成立）。	不成立	0
2013/0076	(1) 没有妥善处理有关在公众地方进行慈善筹款活动的投诉（部分成立）； (2) 于批准投诉人在公众地方进行慈善筹款活动的申请后，拒绝向其发出确认信（不成立）；以及 (3) 职员不乐意提供协助（未有定论）。	部分成立	1
2013/0365	(1) 没有设立妥善机制，处理有关宿舍服务的申请及上诉（不成立）； (2) 不当地把投诉人的女儿编配至一间护理设施不足的残疾人士宿舍（不成立）；以及 (3) 对宿舍服务的监管不足（不成立）。	不成立	0
2013/0602	(1) 就一宗怀疑虐待儿童的个案捏造虚假资料（未有定论）；以及 (2) 在处理一宗对该署职员的投诉方面欠公允（不成立）。	投诉不成立，但机构另有失当之处	2
2013/1349	没有妥善处理投诉人的「长者生活津贴」申请。	成立	1
2013/1629	无理拒绝向声称是受酷刑对待及寻求庇护的投诉人提供豁免公共医疗服务收费。	不成立	0

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
2013/1803	(1) 无理扣减向投诉人的已故亲属发放的综援金（不成立）；以及 (2) 无理扣减为投诉人的已故亲属发放的殓葬费津贴，以抵销多发的综援金（不成立）。	不成立	0
2013/1861A	(1) 不当地向多个团体发出「公开筹款许可证」，让他们同时在相同或邻近地点的公众地方进行慈善筹款活动（投诉不成立，但机构另有失当之处）；以及 (2) 不当地发出有效期过长的「公开筹款许可证」（不成立）。	投诉不成立，但机构另有失当之处	1
2013/2250	没有妥善处理投诉人母亲的伤残津贴申请。	成立	1
房屋署			
2012/3069	没有妥善处理投诉人关于其「居者有其屋」单位内多项损坏情况的报告。	不成立	0
2012/4344	没有妥善处理投诉人提出与前夫分拆公屋申请户口的要求。	部分成立	1
2013/0364	(1) 淡化前租户曾遭追债公司骚扰的情况，藉以误导投诉人接受有关公屋单位（不成立）； (2) 没有备存投诉人就所受骚扰提交的资料，亦没有向他提供任何协助（不成立）；以及 (3) 于批准投诉人的调迁申请后屡次向他编配陈旧单位，而他因无法负担修葺及搬迁费用而不接纳，却被视为无理拒绝编配，做法不合理（不成立）。	不成立	0
2013/0779C	(1) 在处理一宗渗水投诉时推卸责任（不成立）；以及 (2) 延误处理一宗渗水投诉（部分成立）。	部分成立	0
2013/1118	没有妥善处理一宗关于在某公共屋邨内展示横额的投诉。	成立	3
2013/1476B	没有跟进关于投诉人居住的公屋大厦火警钟经常误鸣的投诉。	不成立	0
2013/1578	在处理某公共屋邨内展示横额的程序上偏离现行政策。	部分成立	3
2013/2125B	没有妥善处理一宗涉及某「居者有其屋」单位冷气机滴水的投诉。	未有定论	1
2013/2187B	没有妥善处理一宗渗水投诉。	不成立	0
2013/3266C	没有妥善处理一宗渗水投诉。	不成立	0
2013/3820C	没有回复投诉人的渗水投诉。	不成立	0
2013/3822	无理拒绝为投诉人更改核实配屋资格的会面时间，并因此拒绝了他的公屋申请。	投诉不成立，但机构另有失当之处	1

经全面调查后终结的个案索引

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
法律援助署			
2013/1824	漠视投诉人选择以中文进行诉讼的要求。	不成立	1
屋宇署			
2012/3568C	延误处理一宗关于某行人过路处被封闭的投诉，以及部门互相推卸责任。	不成立	1
2012/3657A	延误处理一宗渗水投诉。	不成立	0
2012/3950A	没有对两间村屋天台上违规兴建的电讯基站采取执法行动。	不成立	1
2012/4105B	于发出清拆令后，延误就一项僭建物采取进一步的执法行动。	部分成立	1
2012/5396A	(1) 在没有事先通知业主的情况下把一份「警告通知」注册（不成立）；以及 (2) 没有妥善答复查询（部分成立）。	部分成立	0
2012/5694A	未能有效规管某食肆的僭建物从私人土地伸延至政府土地。	部分成立	1
2013/0089A	(1) 没有与地政总署保持沟通及协调，以致一间戏院的重建工程须暂停（不成立）；以及 (2) 延误审批建筑图则，因而阻碍该戏院的重建工程重新展开（不成立）。	不成立	0
2013/0406	没有对违例建筑工程采取执法行动。	部分成立	1
2013/0410B	没有就某靠墙摊档的僭建物采取执法行动。	不成立	0
2013/0471B	没有就关于防烟门的投诉采取适切行动，以及未能迅速消除火警危险。	不成立	1
2013/0552(I)	(1) 未能向投诉人提供其中一份建筑图则的副本（不成立）；以及 (2) 由于遗失了该份建筑图则，以致无法履行其执行《建筑物条例》的职责（不成立）。	不成立	0
2013/0620A	没有就某建筑物天台上的僭建物及电讯基站采取执法行动。	不成立	0
2013/0642A	没有妥善处理一宗关于乡村道路被违例建筑工程阻塞的投诉，以致该道路不能用作紧急车辆通道，对村民的安全构成风险。	不成立	0
2013/0667B	没有就一间食肆的僭建物采取妥善的执法行动。	不成立	0
2013/0779B	在处理一宗渗水投诉时推卸责任。	不成立	0
2013/0816A	在处理一宗关于阻塞通道的投诉时推卸责任。	不成立	0
2013/0859B	(1) 在处理一宗渗水投诉时推卸责任（不成立）；以及 (2) 拒绝以书面确认渗水源头（不成立）。	不成立	0

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
2013/1263(I)	(1) 就某店舗前端违例扩展的构筑物向其业主发出劝谕信后，没有采取行动清拆有关构筑物（不成立）；以及 (2) 没有答复投诉人关于是否已发出清拆令的查询（成立）。	部分成立	0
2013/1588A	没有对僭建物采取执法行动，而且延误回复。	部分成立	0
2013/1596B	(1) 没有妥善处理一宗渗水投诉（不成立）；以及 (2) 延误处理一宗关于僭建物及劏房的投诉（成立）。	部分成立	0
2013/1732	没有发现某幢大厦内若干单位的大门曾被违规改动，而不当地批出入伙纸。	不成立	0
2013/1887A	延误处理一宗关于僭建檐篷的投诉。	不成立	0
2013/2036(I)	(1) 没有履行职责，确保投诉人所聘用的一般注册承建商在进行维修工程时遵从法定命令（不成立）；以及 (2) 延误回复投诉人向该署索取全套维修工程文件的要求（不成立）。	不成立	0
2013/2050(I)	拒绝向投诉人提供僭建物业主所发出的「上诉通知」的若干资料。	部分成立	2
2013/2081A	没有对违例建筑工程采取执法行动。	不成立	0
2013/2103B	在处理一宗关于渗水及去水渠阻塞的投诉时推卸责任。	不成立	1
2013/2168A	延误对僭建物采取执法行动。	成立	1
2013/2187C	没有妥善处理一宗渗水投诉。	不成立	0
2013/2794A	没有就某寺庙的违例骨灰龛及其他违例构筑物采取及时和有效的执法行动。	不成立	2
2013/2836A	没有就某寺庙的违例骨灰龛及其他违例构筑物采取及时和有效的执法行动。	不成立	2
2013/2887A	在采取执法行动，取缔某大厦公共走廊内的僭建杂物柜问题上推卸责任。	不成立	1
2013/2901	没有妥善视察一个涉嫌负荷过重的单位及采取行动。	不成立	0
2013/2959A	没有规管某店舗在行人路上的僭建物。	成立	1
2013/2989A	没有管制在行人路上僭建的一个摊档。	不成立	0
2013/3266B	没有妥善处理一宗渗水投诉。	部分成立	0
2013/3299B	(1) 没有妥善处理一宗渗水投诉（不成立）； (2) 没有通知投诉人渗水个案的调查进度（投诉不成立，但机构另有失当之处）；以及 (3) 在处理一宗关于大厦外墙滴水的投诉时推卸责任（部分成立）。	部分成立	2

经全面调查后终结的个案索引

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
2013/3304A	在处理一宗关于两个固定熟食档的档户僭建檐篷的投诉时推卸责任。	不成立	0
2013/3317B	没有妥善处理一宗渗水投诉。	不成立	2
2013/3335B	(1) 延误处理一宗渗水投诉（不成立）； (2) 没有在投诉人单位楼上的主人房浴室进行蓄水测试（不成立）；以及 (3) 无理终止调查该渗水个案（不成立）。	不成立	1
2013/3820B	(1) 没有妥善处理一宗渗水投诉（部分成立）； (2) 没有监督外判顾问公司进行渗水测试（不成立）；以及 (3) 没有答复投诉人关于其渗水投诉的查询（未有定论）。	部分成立	1
2013/3858B(I)	延误处理一项索取关于处理渗水投诉的内部指引的要求，而且拒绝提供有关资料。	未有定论	1
2013/3955A	(1) 延误处理投诉（不成立）；以及 (2) 在执法行动上推卸责任（不成立）。	不成立	1
2013/3986A	就某幢新界豁免管制屋宇非法围封的露台延误采取执法行动，而且推卸责任。	不成立	0
建筑署			
2013/0063A	延误重开垃圾收集站。	成立	2
2013/1327E	在处理一项关于移除行人路上四条石柱的要求时推卸责任。	不成立	0
2013/1848B	延误进行两个伤残人士公厕的维修工程。	成立	0
政府产业署			
2013/0436A	没有妥善维修及管理一幅斜坡及连接一间公务员宿舍的道路。	部分成立	0
政府总部 – 民政事务局			
2013/1403	无理拒绝就一项政府土地的短期租约申请提供政策支持。	部分成立	1
政府总部 – 政务司司长办公室			
2012/3568A	延误处理一宗关于某行人过路处被封闭的投诉，以及部门互相推卸责任。	成立	1
2013/2125A	没有妥善处理一宗涉及某「居者有其屋」单位冷气机滴水的投诉。	不成立	1
2013/2964A	没有与地政总署及食物环境卫生署沟通，以协调两署在一幅政府土地上清除杂草及清理垃圾的工作，反而要求投诉人自行与两署协调。	部分成立	1

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
政府总部 – 食物及卫生局			
2013/0760B	没有答复投诉人有关多间食肆违例扩展营业范围的投诉。	不成立	0
政府总部 – 商务及经济发展局			
2013/0248	不当地延续／撤销某旅行社的牌照。	不成立	0
政府总部 – 教育局			
2013/0989	(1) 没有为一间供智障学生就读的学校提供符合现行标准的校舍设施（不成立）；以及 (2) 无理拒绝让该学校迁往一所空置的校舍（不成立）。	不成立	1
2013/2751(I)	拒绝向投诉人提供香港需要特殊教育服务的学生数目，以及各学校具备相关资历的教师数目。	部分成立	2
政府总部 – 发展局			
2013/0089B	没有通知投诉人有关一间戏院申请重建的结果，并任由屋宇署及地政总署延误审批该申请。	不成立	0
2013/1829A	没有妥善处理关于一棵染病树木的报告。	成立	1
政府总部 – 运输及房屋局			
2012/4018A	没有妥善处理投诉人平行进口电动汽车的申请。	不成立	2
2013/1899B	不当地处理投诉人就地产代理监管局拒绝续牌的决定所提出的上诉。	不成立	0
食物环境卫生署			
2012/3657B	(1) 延误处理一宗渗水投诉（成立）； (2) 就有关进行湿度测试的位置，向投诉人提供前后不一致的资料（不成立）； (3) 否认渗水源头是从投诉人单位楼上食肆的非法／破损构筑物流出的污水，而坚称那只是雨水，不会造成环境滋扰（未有定论）；以及 (4) 没有通知投诉人调查的进度（成立）。	部分成立	1
2012/4136	没有就某街市的通道被阻塞的情况采取执法行动。	成立	1
2012/4603	没有对两个团体未经许可而展示大量宣传横额的行为采取执法行动。	部分成立	0
2012/4700	(1) 没有对某食肆及两个熟食档非法扩展营业范围采取有效的执法行动（成立）；以及 (2) 没有通知投诉人其投诉个案的进度（成立）。	成立	1
2012/4729A	没有对非法扩展营业范围的店舖采取执法行动。	部分成立	1

经全面调查后终结的个案索引

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
2012/4897A	在处理一宗关于无牌小贩造成阻塞的投诉时推卸责任。	不成立	1
2012/5024	没有对一间造成阻街的鲜果店采取有效的执法行动。	部分成立	2
2012/5026A	没有解决多间建筑材料店所造成的阻街及环境卫生问题。	部分成立	1
2012/5104	没有对两个团体未经许可而展示大量宣传横额的行为采取执法行动。	部分成立	0
2012/5680(I)	(1) 延误跟进一宗食物投诉，以及职员在执勤时没有穿着制服（部分成立）； (2) 没有就一宗食物投诉采集相关证据（不成立）； (3) 没有检控有关食肆（不成立）； (4) 无理拒绝向投诉人提供调查报告（投诉不成立，但机构另有失当之处）；以及 (5) 向投诉人作出前后不一致的回复（部分成立）。	部分成立	3
2012/5694B	未能有效规管某无牌经营的食肆。	部分成立	2
2013/0024(I)	(1) 延误提供有关一宗食物投诉的化验结果（不成立）； (2) 在处理该宗食物投诉时有欠公允（不成立）； (3) 没有在其网页上向市民公布有关食物安全的最新资讯（未有定论）； (4) 无理拒绝提供有关处理食物投诉的指引（成立）； (5) 没有回应投诉人关于该署如何处理食物投诉的查询（成立）；以及 (6) 在其后处理一宗涉及同类食品的投诉时，没有检取食物样本进行化验（不成立）。	部分成立	3
2013/0063B	(1) 延误重开垃圾收集站（成立）；以及 (2) 未能解决弃置在该垃圾收集站外的垃圾所造成的环境卫生问题（部分成立）。	成立	1
2013/0158B	没有采取有效行动，解决若干寮屋排放污水所造成的环境滋扰。	不成立	1
2013/0246	在处理一宗食物投诉时，未有及时检取食物样本进行化验。	成立	2
2013/0390	没有对两个团体未经许可而展示大量宣传横额的行为采取执法行动。	部分成立	0
2013/0410A	没有妥善跟进某持牌靠墙摊档造成环境滋扰的投诉。	不成立	0
2013/0443	未能有效管制一个固定熟食摊档违例扩展营业范围。	成立	2
2013/0450A	没有对两个团体未经许可而展示大量宣传横额的行为采取执法行动。	部分成立	0
2013/0508	没有就街市档户非法分租摊档的问题采取行动。	成立	1
2013/0540A	未能解决青马管制区观景台停车场内的乱抛垃圾问题。	不成立	0

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
2013/0576	没有对两个团体未经许可而展示大量宣传横额的行为采取执法行动。	部分成立	0
2013/0624(I)	(1) 错误地向投诉人发出妨扰事故通知（不成立）； (2) 拒绝向投诉人提供于调查一宗渗水投诉期间在其楼下单位内拍摄的照片（成立）；以及 (3) 重复要求在投诉人的单位内进行渗水测试（不成立）。	部分成立	2
2013/0667A	没有对一间无牌经营的食肆采取严厉的执法行动。	不成立	0
2013/0727	没有对两个团体未经许可而展示大量宣传横额的行为采取执法行动。	部分成立	0
2013/0760A	(1) 没有对若干违例扩展营业范围的食肆采取有效的执法行动（部分成立）； (2) 没有就获发暂准牌照／无牌经营的食肆之违法行为发出新闻公报（部分成立）；以及 (3) 发牌予过去曾因屡次违规而遭撤销牌照的食肆（不成立）。	部分成立	0
2013/0779A	(1) 在处理一宗渗水投诉时推卸责任（不成立）； (2) 延误处理一宗渗水投诉（投诉不成立，但机构另有失当之处）；以及 (3) 职员态度欠佳（未有定论）。	投诉不成立，但机构另有失当之处	1
2013/0859A	(1) 在处理一宗渗水投诉时推卸责任（不成立）；以及 (2) 拒绝以书面确认渗水源头（不成立）。	不成立	0
2013/0879B	没有妥善跟进某地点的违例停泊单车及出租单车问题，而且推卸责任。	不成立	1
2013/0894	没有对两个团体未经许可而展示大量宣传横额的行为采取执法行动。	部分成立	0
2013/0915	没有对两个团体未经许可而展示大量宣传横额的行为采取执法行动。	部分成立	0
2013/0931B	没有规管某烧烤场无牌经营食肆的问题。	不成立	2
2013/1036A	对某窗帘店造成的阻街问题没有采取行动，而且推卸责任。	部分成立	1
2013/1085	没有对两间违例扩展营业范围及阻塞公众地方的杂货店采取有效的执法行动。	部分成立	1
2013/1304	没有对阻塞街市通道的档户采取执法行动。	成立	1
2013/1360	没有解决冷气机滴水问题。	投诉不成立，但机构另有失当之处	0
2013/1472	无理要求投诉人迁移其报纸档。	不成立	0

经全面调查后终结的个案索引

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
2013/1504B	没有解决违例停泊单车的问题。	不成立	0
2013/1576B	延误全面回应投诉人就某非法烧烤场所造成的环境滋扰的提问。	不成立	1
2013/1596A	没有妥善处理一宗渗水投诉。	不成立	0
2013/1735B	不当地处理一宗关于弃置垃圾及建筑废料的投诉。	不成立	0
2013/1809A	没有妥善处理一宗关于弃置家居垃圾及拆建物料的投诉。	不成立	1
2013/1848A	延误进行两个伤残人士公厕的维修工程。	不成立	0
2013/1861B	(1) 不当地向多个团体发出「公开筹款许可证」，让他们同时在相同或邻近地点的公众地方进行慈善筹款活动（不成立）；以及 (2) 不当地发出有效期过长的「公开筹款许可证」（不成立）。	不成立	0
2013/1887B	没有解决商店及食肆阻塞行人通道的问题。	部分成立	1
2013/1890	(1) 在没有成年家人在场的情况下，要求投诉人的12岁儿子同意该署人员进入单位内检查冷气机（不成立）； (2) 在进入单位前没有脱鞋，以致弄污地板（不成立）； (3) 要求投诉人的儿子出示身份证作记录用途（不成立）； (4) 要求投诉人的儿子攀爬到高处启动冷气机（不成立）；以及 (5) 践踏投诉人的睡床（不成立）。	不成立	3
2013/1904A	没有妥善处理一宗关于食肆非法扩展营业范围造成紧急车辆通道受阻的投诉。	部分成立	0
2013/2082	没有妥善处理一宗关于冷气机滴水的投诉。	部分成立	1
2013/2103A	在处理一宗关于渗水及去水渠阻塞的投诉时推卸责任。	部分成立	2
2013/2153	(1) 对某公众街市的管理承办商监管松懈（不成立）； (2) 向其他街市档户透露投诉人的身份（成立）； (3) 无理向一名街市档户发出警告信（不成立）；以及 (4) 没有答复投诉人的查询（不成立）。	部分成立	0
2013/2187A	没有妥善处理一宗渗水投诉。	不成立	0
2013/2307	没有采取有效的执法行动，以解决某幢大厦的冷气机滴水问题。	部分成立	1
2013/2419	没有妥善跟进一宗滴水个案。	成立	1
2013/2680A	没有采取执法行动，解决某熟食市场的档户违例扩展营业范围及阻碍行人路的问题。	成立	3
2013/2689A	没有采取有效的执法行动，取缔占用紧急车辆通道的非法摆卖活动。	部分成立	1

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
2013/2747C	没有妥善处理一宗关于店铺阻街及排放污水的投诉。	部分成立	2
2013/2812A	(1) 没有认真及迅速地跟进一宗关于违例悬挂横额的投诉（不成立）；以及 (2) 纵容一名违例悬挂横额的区议员，预先向她透露清拆行动计划（不成立）。	不成立	2
2013/2959B	没有规管某店铺在行人路上非法摆卖。	部分成立	1
2013/2989B	没有管制在行人路上僭建的一个摊档。	不成立	1
2013/3223A	(1) 没有清理一条天桥上的垃圾，以致去水渠阻塞并造成水浸（不成立）； (2) 讹称没有接到关于垃圾问题的投诉（投诉不成立，但机构另有失当之处）； (3) 讹称已联同警方，在天桥上进行联合清洁行动（不成立）； (4) 没有尽早解决垃圾问题，以致天桥水浸（不成立）； (5) 在解决天桥水浸的问题上推卸责任（不成立）；以及 (6) 无理要求投诉人自行视察事涉地点，或提供垃圾或去水渠阻塞位置的照片（未有定论）。	不成立	0
2013/3266A	没有妥善处理一宗渗水投诉。	部分成立	0
2013/3299A	(1) 没有妥善处理一宗渗水投诉（不成立）； (2) 没有通知投诉人渗水个案的调查进度（不成立）；以及 (3) 在处理一宗关于大厦外墙滴水的投诉时推卸责任（不成立）。	不成立	0
2013/3304B	(1) 在处理一宗关于两个固定熟食档的档户僭建檐篷的投诉时推卸责任（部分成立）；以及 (2) 没有回应投诉人的投诉（成立）。	部分成立	2
2013/3317A	没有妥善处理一宗渗水投诉。	不成立	0
2013/3335A	(1) 延误处理一宗渗水投诉（不成立）；以及 (2) 在调查渗水个案期间没有答允投诉人的要求（不成立）。	不成立	0
2013/3820A	没有妥善处理一宗渗水投诉。	不成立	1
2013/3851A	在管制食肆非法占用单车停泊位的问题上推卸责任。	成立	1
2013/3858A(I)	职员没有向查询个案进度的投诉人提供充分协助。	未有定论	0
2013/4139	没有妥善处理一宗关于报摊阻街的投诉。	部分成立	0
香港房屋协会			
2012/5819B	没有就某个资助房屋发售计划，为市民提供足够的申请表格。	成立	1

经全面调查后终结的个案索引

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
香港海关			
2013/2131	没有跟进一宗关于某油站供应的汽油成分及质素的投诉。	成立	2
2013/3135	无理对投诉人进行搜身，而且职员态度欠佳。	未有定论	0
香港电台			
2013/0094(I)	(1) 拒绝向投诉人提供电台就其投诉所作的记录（成立）；以及 (2) 延误回应投诉人索取资料的要求（不成立）。	部分成立	2
2013/0587	延误向游戏节目的得奖者发放现金奖。	成立	1
个人资料私隐专员			
2013/2497	(1) 无理把投诉人就某物业管理公司对访客进行录音及录影一事提出的投诉评定为不成立（投诉不成立，但机构另有失当之处）； (2) 该署提供的投诉途径未能方便市民（不成立）； (3) 向被投诉的物业管理公司披露投诉人的个人资料（部分成立）；以及 (4) 延误处理投诉人的投诉（不成立）。	部分成立	3
差饷物业估价署			
2012/5867	(1) 就投诉人拥有的物业向他发出错误的征收差饷及地租通知书（投诉不成立，但机构另有失当之处）；以及 (2) 没有答复投诉人关于分拆帐户的查询（成立）。	成立	1
2013/0547A	延误对投诉人先前拥有的一项物业进行估价。	不成立	0
库务署			
2013/1933A	处理未有取用康体设施的退款申请程序欠妥善。	不成立	0
消防处			
2012/4620A	纵容一些运载危险气体瓶的车辆停泊于露天地方。	不成立	1
2013/0471A	没有就关于防烟门的投诉采取适切行动，以及未能迅速消除火警危险。	不成立	2
2013/0642B	没有妥善处理一宗关于乡村道路被违例建筑工程阻塞的投诉，以致该道路不能用作紧急车辆通道，对村民的安全构成风险。	不成立	0
2013/0816B	在处理一宗涉及阻塞通道的投诉时推卸责任。	不成立	0
2013/1476A	(1) 没有跟进关于投诉人居住的公屋大厦火警钟经常误鸣的投诉（不成立）；以及 (2) 没有适时答复投诉人（不成立）。	不成立	0

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
2013/1904C	没有妥善处理一宗关于食肆非法扩展营业范围造成紧急车辆通道受阻的投诉。	不成立	0
2013/2081B	没有对可能影响消防安全的违例建筑工程采取执法行动。	不成立	0
2013/2408(I)	拒绝向投诉人披露某安老院舍召唤救护车载送到医院的长者人数。	不成立	0
2013/2689B	没有就紧急车辆通道受阻的问题采取执法行动。	不成立	0
2013/2887B	在采取执法行动，取缔某大厦公共走廊内的僭建杂物柜阻碍消防装置操作的问题上推卸责任。	不成立	1
2013/3336	(1) 救护车延误载送投诉人的妻子往医院（部分成立）；以及 (2) 一名救护员对投诉人的态度欠佳（未有定论）。	部分成立	1
海事处			
2013/0584	(1) 就申领渔船的「运作牌照」无理要求投诉人提交某些文件（成立）；以及 (2) 向未能提交所须文件的渔船发出「运作牌照」（部分成立）。	部分成立	1
康乐及文化事务署			
2013/0314	不当地处理多个团体长期预订某公众游泳池。	不成立	0
2013/0496	没有采取适当跟进行动，惩罚多次未有使用已预订的人造草地球场的优先预订团体。	成立	3
2013/0736	在分配表演场地方面欠透明度。	成立	2
2013/1099	没有妥善管理新界某泳池。	部分成立	3
2013/1229B	(1) 就某泳滩重新开放前的改善工程（「有关工程」）进行第一轮地区咨询时，没有咨询某村的所有村民（不成立）； (2) 没有向所有村民公布有关工程的修订建议（不成立）；以及 (3) 错误地表示在有关工程的第二轮地区咨询中没有收到任何反对意见（不成立）。	不成立	0
2013/1307B	(1) 就某泳滩重新开放前的改善工程（「有关工程」）进行第一轮地区咨询时，没有咨询某村的所有村民（不成立）； (2) 没有向所有村民公布有关工程的修订建议（不成立）；以及 (3) 错误地表示在有关工程的第二轮地区咨询中没有收到任何反对意见（不成立）。	不成立	0
2013/1933B	处理未有取用康体设施的退款申请程序欠妥善。	不成立	2

经全面调查后终结的个案索引

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
规划署			
2012/4105C	(1) 没有对一幅私人土地上的违例发展工程采取管制行动（不成立）；以及 (2) 没有在城市规划委员会审批该项发展工程的规划许可申请之前，通知该委员会有关工程的违规情况（不成立）。	不成立	0
2013/0950	无理地把投诉人自一九八四年起经营的工场和仓库列作违例发展。	不成立	0
通讯事务管理局办公室			
2012/3950C	没有规管两间村屋天台上的无牌电讯基站。	不成立	0
2013/0620B	(1) 没有规管某建筑物天台上违反土地契约的电讯基站（不成立）；以及 (2) 不当地为该等违例的电讯基站续牌（不成立）。	不成立	0
劳工处			
2013/1035	处理破产欠薪保障基金特惠款项申请的做法前后不一致。	不成立	0
2013/1335	没有妥善监察投诉人的雇主遵守在隧道内进行维修工程的安全程序。	不成立	0
2013/3506	(1) 没有就涉嫌违反《职工会条例》的情况采取行动（不成立）； (2) 没有监察某工会（不成立）；以及 (3) 没有回复投诉人（不成立）。	不成立	0
渠务署			
2013/0183A	(1) 无理地决定在投诉人屋前一条狭窄的乡村通道上进行渠务工程，而且没有解决有关工程所造成的阻塞问题（不成立）；以及 (2) 没有在进行渠务工程时扩阔该条狭窄的乡村通道（不成立）。	不成立	0
2013/0577A	在处理安装排水渠盖工程的要求及水浸投诉时推卸责任。	不成立	0
2013/2253(I)	拒绝提供某路段下陷的调查报告。	成立	0
2013/2747A	没有妥善处理一宗关于店舖阻街及排放污水的投诉。	不成立	0

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
税务局			
2013/0547B	延误通知投诉人有关应课印花税的款额。	不成立	3
邮政署			
2013/0156	没有妥善处理关于遗失邮件的投诉及作出足够赔偿。	部分成立	0
2013/4308	延误处理出口空邮邮件，而其网上系统亦未能显示邮件派递状况。	部分成立	0
路政署			
2013/0535A	延误处理设置乡村街灯要求。	部分成立	1
2013/1327C	在处理一项关于移除行人路上四条石柱的要求时推卸责任。	不成立	0
2013/3223B	(1) 没有尽早解决垃圾问题，以致天桥水浸（不成立）； (2) 在解决天桥水浸的问题上推卸责任（不成立）；以及 (3) 无理要求投诉人自行视察事涉地点，或提供垃圾或去水渠阻塞位置的照片（未有定论）。	不成立	0
运输署			
2012/3275	拒绝采取交通管理措施，以遏止在某个巴士站的违例泊车情况。	部分成立	2
2012/3568B	延误处理一宗关于某行人过路处被封闭的投诉，以及部门互相推卸责任。	成立	1
2012/3834	没有妥善处理投诉人平行进口电动汽车的申请。	不成立	3
2012/4018B	没有妥善处理投诉人平行进口电动汽车的申请。	不成立	2
2012/5338	不当地容许某渡轮营办商终止其为当地居民提供的渡轮服务，有违相关的交通及运输安排指引。	不成立	0
2012/5388	由于投诉人未能提供事涉的士的车牌号码，而拒绝受理其对的士司机的投诉。	不成立	8
2013/0540B	未能解决青马管制区观景台停车场内的乱抛垃圾问题。	部分成立	0
2013/2241	不支持在某条行人路上设置护柱的工程。	不成立	0
2013/2265	无理要求首次申请「私家服务（豪华房车）出租汽车许可证」的人士提供出租记录作为证明文件。	不成立	1
2013/2535	对电动轮椅的使用缺乏规管及监控。	不成立	0

经全面调查后终结的个案索引

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
渔农自然护理署			
2013/1722A	(1) 没有对兴建小型屋宇而致某政府土地上有受保护动物作天然栖息地的河道遭到破坏的人士作出检控(不成立); (2) 没有对在河道沿岸的政府土地上砍伐树木的建屋者追究责任(不成立); (3) 以不实的照片误导村民,使他们以为受保护动物的天然栖息地没有受到影响(不成立);以及 (4) 没有评估建筑工程及日后家居污水排放对河道环境造成的影响(不成立)。	不成立	0
学生资助办事处			
2012/4349	(1) 无理要求投诉人提交与申请无关的资料及文件(不成立); (2) 在信件中使用带威吓性的字句(不成立);以及 (3) 延误追讨已批出的资助(成立)。	部分成立	0
2013/0425	未经投诉人同意,便把弥偿契据退回给一名免入息审查贷款计划的申请人。	未有定论	0
卫生署			
2013/2888	(1) 没有向医护人员提供有关「医疗券计划」的清晰指引及直接查询热线(不成立); (2) 未能于计划实施初期及早发现潜在问题(不成立); (3) 在发现某诊所申领的款项出现问题后进行调查的目标不明确,以致对诊所的病人造成滋扰,亦浪费了诊所的时间及资源(不成立); (4) 无理要求该诊所退还已申领的款项(不成立);以及 (5) 没有作出事先通知,便暂停向该诊所支付按正常程序申领的其他款项(部分成立)。	部分成立	0
环境保护署			
2012/2300	(1) 没有检讨/更新一份专业守则内就化粪池/渗水系统制订的规定及标准(不成立); (2) 在评估化粪池/渗水系统与新界某个水域之间的法定最短距离时,错误引用该份专业守则作为具权威性的文件(不成立);以及 (3) 就新界区一项规划申请,向城市规划委员会提供不恰当的意见(不成立)。	不成立	0
2012/5026B	(1) 没有解决多间建筑材料店所造成的空气污染问题(不成立);以及 (2) 没有出席相关的区议会会议(不成立)。	不成立	0

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
2013/0158A	没有采取有效行动，解决若干寮屋排放污水所造成的环境滋扰。	成立	1
2013/0366	延误跟进投诉人关于汽车引擎空转的举报。	部分成立	1
2013/0463B	不当地处理一宗涉及拟在某海滩附近设置化粪池系统的兴建新界小型屋宇申请。	部分成立	1
2013/0931A	没有规管某非法烧烤场所造成的噪音滋扰问题。	不成立	1
2013/0934(I)	无理拒绝提供有关若干食肆排放油烟的资料。	部分成立	3
2013/1576A	没有全面回应投诉人就某非法烧烤场所造成的环境滋扰的提问，以及巡查行动马虎。	部分成立	1
2013/1722B	(1) 没有对兴建小型屋宇而致某政府土地上有受保护动物作天然栖息地的河道遭到破坏的人士作出检控（不成立）； (2) 以不实的照片误导村民，使他们以为受保护动物的天然栖息地没有受到影响（不成立）；以及 (3) 没有评估建筑工程及日后家居污水排放对河道环境造成的影响（不成立）。	不成立	0
2013/1735A	不当地处理一宗关于弃置垃圾及建筑废料的投诉。	不成立	0
2013/1809B	没有妥善跟进一宗关于弃置拆建物料的投诉。	不成立	0
2013/2747B	没有妥善处理一宗关于店铺阻街及排放污水的投诉。	不成立	0
2013/3519	(1) 没有要求发展项目的申请人提供中文版的环境影响评估报告（「环评报告」）（不成立）； (2) 没有预留足够时间，征询受影响人士对环评报告的意见（不成立）；以及 (3) 没有在某次环境咨询委员会会议上，为旁听的人士提供即时传译（不成立）。	不成立	0
2013/3520	(1) 没有要求发展项目的申请人提供中文版的环境影响评估报告（「环评报告」）（不成立）； (2) 没有预留足够时间，征询受影响人士对环评报告的意见（不成立）；以及 (3) 没有在某次环境咨询委员会会议上，为旁听的人士提供即时传译（不成立）。	不成立	0
2013/3558A	拒绝接纳投诉人提交的陈述书，亦没有通知他们有关会议的详情。	不成立	0
2013/3559A	拒绝接纳投诉人提交的陈述书，亦没有通知他们有关会议的详情。	不成立	0
职业训练局			
2013/3142	在课程简介中提供失实资料，令学员误以为完成课程后可取得认可专业资格。	成立	2

经全面调查后终结的个案索引

附件 7

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
医院管理局			
2012/5806B	某公立医院拒绝让接载轮椅病人的车辆由侧面闸口驶进及上落客，但却批准特许人士的车辆那样做，安排不公平。	不成立	3
2013/0042	拒绝与投诉人会面以讨论其个案。	成立	1
2013/0778	(1) 由于投诉人未能即时出示地址证明而拒绝其预约产前检查服务，做法不合理（成立）；以及 (2) 没有在网页清楚说明预约产前检查服务时须出示地址证明（成立）。	成立	3
2013/1392	拒绝发放有关评定病症复杂程度的正式指引，而且没有正面回应投诉人的查询。	部分成立	3
惩教署			
2012/1265	仅以中文宣布理发安排，令外籍在囚人士失去理发的机会。	未有定论	0
2012/1300	(1) 遗失投诉人的假牙（未有定论）；以及 (2) 其后又延误为投诉人预约牙科诊治（不成立）。	不成立	0
2012/5407	(1) 无理拒绝投诉人就他被另一名在囚人士殴打一事向警方报案的要求（不成立）； (2) 没有妥善跟进他声称被诬陷的举报（不成立）； (3) 无理要求他撤销上述举报，作为批准他调往另一组在囚人士的交换条件（不成立）；以及 (4) 没有公平地处理另一宗涉及投诉人被诬陷的事件（不成立）。	不成立	0
2013/0697	不当地拆阅及阻截一名外籍在囚人士向其领事馆及某非政府机构寄发的信件，其后更迫使他销毁有关信件。	部分成立	1
2013/0698	拒绝一名在囚人士向到访的太平绅士作出投诉的要求。	不成立	0
2013/2776	无理拒绝应投诉人的要求，就他被另一名在囚人士袭击一事报警。	不成立	1

经全面调查后终结的个案撮要选录

附件 8

（若是适用，个案撮要的末尾会加上评注，以标明所确定的行政失当性质类别。）



民政事务总署及香港房屋协会

个案编号：OMB 2012/5819A & B – 资助房屋申请表

投诉：
民政事务总署 – 没有为市民提供足够的资助房屋申请表 – 不成立
香港房屋协会 – 没有向民政事务总署提供足够的资助房屋申请表，以便市民索取 – 成立

投诉内容

香港房屋协会（「房协」）委托民政事务总署（「民政总署」）于二〇一二年十二月二十一日至二〇一三年一月十八日期间，在全港各区民政事务处（「民政处」）派发某资助房屋计划的申请表。

2. 二〇一二年十二月二十四日，投诉人前往荃湾民政处索取申请表。该处职员向他表示申请表已派罄，并建议他到其他地点索取，或从房协的网页下载。投诉人不满民政总署及房协派发申请表的安排。

事件经过

3. 十二月二十一日，民政总署接到多区的民政处（包括荃湾民政处）通知，市民对申请表需求甚殷，故需要补充申请表。民政总署随即知会房协。然而，房协却表示不会补充申请表；申请表若派罄，民政处可建议市民到房协辖下其他地点索取，或从房协的网页下载（「派罄安排」）。

4. 十二月二十四日，荃湾民政处的申请表派罄。该处职员于是向投诉人解释「派罄安排」，并致电通知房协申请表已派罄。房协表示会于同月二十七日向各区民政处补充申请表。

本署对民政总署的评论

5. 各区民政处负责为政府部门及其他机构向市民派发各类资料及申请表。就是次派发申请表的安排，各区民政处须遵从房协的指示行事。投诉人到荃湾民政处索取申请表前，房协已表示不会补充申请表。该处职员遂依照「派罄安排」，建议投诉人以其他方法索取申请表。

6. 本署认为，民政总署已于十二月二十一日适时地要求房协补充申请表，无奈房协至十二月二十七日才作补充。因此，荃湾民政处的申请表于二十四日派罄，令投诉人向隅，实非该处行事不当所致。

7. 有鉴于此，申诉专员认为对民政总署的投诉不成立。

本署对房协的评论

8. 房协乃根据过往经验订定印备申请表的数量，并在全港近300个地点（包括荃湾民政处）派发。由于预计申请表可能供不应求，房协制定了「派罄安排」，并于二〇一二年十一月底告知民政总署该项安排。房协亦在其网页登载了申请表，供市民下载。

9. 十二月二十四日，房协在得悉荃湾民政处的申请表派罄后，即时安排加印，并于同月二十七日将加印的申请表送抵各区民政处。房协认为，投诉人其实大可前往附近另一派发点索取。况且，当时距离开始接受申请日期（十二月二十八日）尚有数天，即使申请表一度派罄，市民仍有其他办法可及时取得申请表。

10. 本署认为，房协按经验决定申请表的印刷数量，避免浪费资源，本属无可厚非。然而，民政总署在派表首天（即十二月二十一日）已知会房协市民对申请表需求甚殷，并要求补充，但房协却没有即时安排加印，且拒绝补充，直至三天后才决定加印。由此可见，房协在事件中应变迟缓。

11. 申请至二〇一三年一月十八日才截止，而荃湾民政处在二〇一二年十二月二十四日已派罄申请表。房协指投诉人可往其他派发点索取，但其他派发点是否仍有申请表可供索取，实难逆料。房协的「派罄安排」未免漠视了向隅市民的感受。

12. 基于以上所述，申诉专员认为对房协的投诉成立。

经全面调查后终结的个案撮要选录

建议

13. 申诉专员促请房协此后密切留意市民对其印刷品的需求，适时安排加印，并加强与派发机构的合作。

这宗个案显示机构的安排欠妥



地产代理监管局

个案编号：OMB 2012/5437 – 地产代理行为不当

投诉：延误及没有妥善跟进有关两名地产代理行为不当的投诉，且拒绝交代调查进展 – 成立

投诉内容

投诉人原已把某住宅单位出租。二〇一〇年十月，一名地产代理（「代理甲」）游说她把单位出售，并表示有一对老夫妇愿意连租约（即俗称「不交吉」）购入单位。

2. 其后，代理甲拟备一份临时买卖合约（「临约一」）及一份「附加协议书」，但投诉人留意到后者注明单位会「交吉」出售，遂要求加入「买方必须同意给予租客住到死约完成」的字句。代理甲照办，投诉人于是在两份文件上签署。

3. 此外，投诉人注意到买家并不是老夫妇，而且订金支票是由代理甲的同事（「代理乙」）签发。代理甲解释，老夫妇因为没有支票簿，故此把支付按金的现金交给代理乙，由他代为签发支票。据代理甲指出，买家其实是老夫妇的孙儿。

4. 投诉人后来才发现临约一原来亦载有「交吉」条款，但代理甲从来没有向她解释。她怀疑被瞒骗，遂拒绝履行合约。代理甲之后拟备另一份临时买卖合约，当中虽注明「连租约购入」，但买家却换了人。投诉人不满代理甲擅自找新买家，故拒绝签署，但两名代理在电话中对她进行谩骂。单位最终以「不交吉」方式售予第一位买家。

5. 二〇一〇年十二月，投诉人向地产代理监管局（「地监局」）投诉并录取书面证供。其后，她多次查询调查进展均不得要领。直至二〇一二年十月中，她才接到地监局通知：代理甲已承认过失，该局将予以谴责及要求他进修。

6. 投诉人不满地监局延误处理其投诉，又拒绝交代调查进展，且没有彻查两名地产代理属于刑事罪行的失当行为。

地监局处理投诉的程序

7. 地监局负责规管地产代理的执业及操守。该局制订了一套《操守守则》，要求地产代理遵守。当接到有关地产代理的投诉，该局的投诉部及纪律研讯部会分别进行搜证及评估证据是否充分，而纪律研讯部会以「先入先出」的原则评估个案。经搜证及评估后若认为证据充分，个案会提交纪律委员会审研；假如在调查期间发现有人涉嫌干犯刑事罪行，则会转交执法机构跟进。

8. 根据该局的内部指引，简单投诉个案的调查和搜证工作需时约四个月，复杂个案约需七至九个月，而首次纪律研讯则须在完成调查后90个工作天内进行。此外，投诉部的个案主任须每三个月向投诉人交代调查进展，并在调查完成及纪律研讯结束后十个工作天内将结果通知投诉人。

地监局对投诉的回应

9. 地监局于二〇一〇年十二月为该宗投诉开立档案，投诉部于二〇一一年九月完成首次搜证工作并把个案交予纪律研讯部处理，但后者两度把个案发还投诉部要求再搜证及调查，个案最终于二〇一二年十月提交纪律委员会审研。委员会裁定代理甲违反专业操守，投诉人的投诉成立。

10. 地监局认为，投诉部需要九个月完成搜证及调查工作，时间合理。不过，纪律研讯部一直以「先入先出」的原则处理这宗重复提交的个案，由于有大量个案积压，加上人手不足，因而延误处理投诉人的个案，实在欠妥善。

11. 在开立档案至完成纪律研讯这段期间，个案主任已按上文第8段所述的既定程序多次致函或致电投诉人，交代事情进展及调查结果，并无不当。

12. 至于投诉人指事涉地产代理干犯刑事罪行，地监局在调查后认为表面证据不足，故没有转交执法机构处理。不过，个案主任曾建议投诉人自行举报，因此并无疏忽。

本署的评论

13. 地监局前后用了22个月始完成调查这宗个案，但初时否认有拖延或失当，经检讨后才承认有不足之处并提出改善措施，足见态度欠严谨。个案因纪律研讯部两次发还投诉部而遭延误，亦显示两个部门欠缺效率及沟通不足。

14. 此外，地监局没有对外公布处理投诉方面的服务承诺或具体通知投诉人处理个案所需时间，做法不符合公众期望。以这宗个案为例，个案主任虽然曾多次联络投诉人，但由于延误近两年，难免给她毫无进展的印象。

15. 此外，地监局并没有认真追查事件的来龙去脉。投诉人对两名地产代理的指控相当严重，她对事件的描述（上文第1至4段）确实令人怀疑两人的专业水平及诚信，以及有否保障客户利益。然而，该局显然没有彻查，只就代理甲安排投诉人签署临约一及「附加协议书」上有不善之处予以惩处，亦无问明两名地产代理是否承认指控。再者，代理乙对地监局要求会晤的邀请不作回复，而该局却没有跟进，或就其不合作态度采取任何行动。故此，代理乙的表现固然不专业，但地监局未有全力查明真相，亦难以令人信服该局已努力履行职责。

结论及建议

16. 总括而言，申诉专员认为这宗投诉成立。

17. 地监局随后已检讨其处理投诉的程序，并即时采取多项措施，加强个案监察，提升处理个案的效率，以及提高处理程序的透明度。申诉专员进一步向该局提出多项建议，包括：

(1) 研究在衡量服务表现时把调查投诉个案的时间作为评估因素，以便让公众进行监察；

(2) 检讨有关调查投诉个案的工作指引，找出不足之处，令搜证程序更严谨；以及

(3) 考虑在处理投诉时，除了调查事涉地产代理有否违规外，亦须留意他们有否作出违反专业要求的行为，以便在他们申请续牌时，该局可决定他们是否仍属《地产代理条例》下持牌的适当人选。

这宗个案显示机构延误及调查投诉的程序欠妥善



法律援助署

个案编号：OMB 2013/1824 – 选择诉讼语文

投诉：漠视投诉人选择以中文进行诉讼的要求 – 不成立

投诉内容

二〇一〇年一月，投诉人获法律援助署（「法援署」）批出法援办理离婚诉讼。由于他不谙英语，故向法援署委派的外委律师要求任何文件均须以中文书写。然而，投诉人其后收到的诉讼文件绝大部分都是英文，需要翻译或由律师在电话中向他解释文件内容，令讼费增加。

2. 投诉人就此向法援署投诉，但法援署表示律师在诉讼过程中为他翻译或传译文件属无可避免；投诉人其后更收到该署的英文讼费评估清单。投诉人认为法援署处事不公，漠视他选择以中文进行诉讼的要求，有歧视中文之嫌，遂向本署投诉。

法援署的解释

3. 法援署表示，当外委律师代表投诉人展开离婚诉讼

时，向法庭提交的离婚呈请书是以英文拟备，而投诉人并没有指示律师以中文拟备离婚呈请书。因此，其后所有法律文件均以英文撰写及送交法庭存档。

4. 法援署又指出，投诉人一直没有对外委律师与他沟通的方式表示不满，直至收到讼费清单后，才质疑律师的收费及要求不支付翻译费用。

本署观察所得及评论

5. 《公民权利和政治权利国际公约》第二十六条订明，所有人都应受法律的平等和有效的保护，不应因语言或其他理由而受到歧视。因此，本署认为，应让法援受助人尽早得悉本身的权利，从而作出合适的语文选择。

6. 本署认为，这宗投诉的症结在于投诉人有否在适当时间获告知可以选择诉讼语文，以及其选择所带来的影响。据本署知悉，法援署曾于二〇〇九年因应申诉专员在一宗个案中提出的意见，建议香港律师会促请会员加强透明度，提醒法援受助人可选择在法律程序中采用的语文，而该会已于同年八月向会员发出有关通告。不过，法援署把案件委派予外委律师后，一般不会要求外委律师报告有否按照通告与受助人商讨语文的选择。

7. 就这宗个案而言，投诉人须在法律程序开始前，指示律师以中文拟备离婚呈请书。本署相信，不少希望以中文进行诉讼的受助人未必清楚知道可以及必须于诉讼开始前给予律师这方面的指示。他们可能直到知悉律师的收费后，才意识到语文选择的实质影响，因而产生不满。

8. 诚然，法援署的职能是委派律师，代表受助人办理诉讼，而该署不会参与诉讼或取代律师向受助人提供法律意见，包括决定以哪种语文进行诉讼。因此，法援署向投诉人解释外委律师的一般做法及收费，是按其既定职能及程序办事，并无行政失当。然而，这宗个案显示现行制度有可改善之处。

结论及建议

9. 综合以上所述，申诉专员认为这宗投诉不成立，但法援署现行的做法有可改善之处。

10. 申诉专员建议法援署改善现行程序，考虑让受助人在申请法援阶段以书面表达其拟选择的诉讼语文，以及把受助人的意愿通知外委律师。

法援署的回应

11. 法援署表示，在法律程序中采用何种语文，除受助人本身的意愿外，还牵涉多项考虑因素，并须由法官作最终决定。鉴于本署对语文选择的关注，法援署会修订供法援申请人填写有关案情的文件，提醒他们如申请获批，应与律师商讨诉讼语文的选择及其影响，并邀请他们在文件上表达对诉讼语文的意愿。该署委派案件时，会把有关文件交予外委律师，以便律师于考虑是否接办案件时已知悉受助人的有关意愿。

这宗个案显示部门的办事程序有可改善之处



建筑署及食物环境卫生署

个案编号：OMB 2013/0063A & B – 垃圾收集站

投诉：
建筑署 – 延误重开垃圾收集站 – 成立
食物环境卫生署 – (1)延误重开垃圾收集站 – 成立；以及(2)未能解决弃置在该垃圾收集站外的垃圾所造成的环境卫生问题 – 部分成立

投诉内容

某垃圾收集站（「垃圾站」）虽早已完成改善工程，但竟关闭了达两三年之久。二〇一二年年底，投诉人向食物环境卫生署（「食环署」）查询，该署表示已多次要求建筑署把该垃圾站重开，但后者没有回应。

2. 投诉人不满两署延误重开该垃圾站，而食环署亦未能解决弃置在垃圾站外的垃圾所造成的环境卫生问题。

事件经过

3. 二〇〇四年年底，食环署要求建筑署在事涉垃圾站进行改善工程，包括接驳排水管。建筑署于二〇〇六年

七月委聘一间顾问公司负责统筹工程，并于二〇〇九年六月向承建商甲批出工程合约。

4. 然而，由于承建商甲不在路政署的「获准承投道路及渠务工程的认可承建商名册」(「名册」)之列，故该署拒绝向承建商甲发出排水管接驳工程所需的挖掘准许证。

5. 顾问公司其后要求承建商甲提名一间在名册上的公司进行工程，但承建商甲以合约并无如此要求为理由，拒绝承担这项责任。二〇一一年七月，建筑署决定改聘承建商乙进行排水管接驳工程。

6. 可是，由于缺乏申请挖掘准许证的经验，承建商乙多次提交申请均被路政署拒绝。该署最终于二〇一二年六月发出挖掘准许证，但工程却因某些技术问题又无法即时展开。

随后发展

7. 二〇一三年一月，在本署就这宗投诉展开调查后，建筑署与食环署商讨在排水管接驳工程完成前暂且先重开垃圾站的可行性。建筑署亦同时研究接驳排水管的其他可行方案，其后发现一条由附近某乡村收集污水的私人污水管，垃圾站的排水管应可与之连接。

8. 垃圾站于二〇一三年二月重开，排水管接驳工程亦于同年五月竣工。

投诉点(1)

建筑署的回应

9. 建筑署指出，垃圾站迟迟未能重开，是由于排水管接驳工程进展缓慢所致。那一方面是因为承建商甲拒绝承担合约以外的责任，而另一方面则是因为承建商乙力有不逮。该署及后已采取补救及改善措施，包括更密切地监察顾问公司及承建商的表现。

食环署的回应

10. 食环署于二〇〇九年六月将垃圾站交予建筑署后，曾于二〇一一年及二〇一二年就工程三次向该署发出催办函件。然而，食环署承认未有密切监察工程进度，而在二〇〇九年六月至二〇一一年二月期间亦未有催促建筑署加快进行工程。

本署的评论

11. 事涉改善工程只属小型工程，垃圾站却须自二〇〇九年年中至二〇一三年年初关闭。延误主要是由于负责统筹工程的建筑署对该项工程一直漠不关心所致，加上该署委聘了经验不足且力有不逮的承建商乙，令延误更为严重。

12. 食环署作为「使用部门」，亦实应更密切留意工程进展及向建筑署施加压力。

13. 综合以上所述，申诉专员认为，对建筑署及食环署的投诉点(1)成立。

投诉点(2)

食环署的回应

14. 食环署表示，该署已采取多项临时措施，以保持垃圾站周围的卫生状况良好，例如在垃圾站外放置垃圾桶，以及安排每天清扫及收集垃圾。在本署介入事件后，该署亦增加了收集大型垃圾工作的次数，由隔日收集一次改为每天一次。

本署的评论

15. 鉴于垃圾站外持续有建筑废料及大型家具弃置，本署认为，食环署早应采取更积极的措施解决问题。

16. 故此，申诉专员认为，针对食环署的投诉点(2)部分成立。

结论及建议

17. 整体而言，这宗投诉成立。

18. 申诉专员建议：

建筑署

(1) 在选择顾问公司及承建商时更为审慎，以确保其具备足够的能力；

(2) 提示职员在发现问题后须及早介入，寻求解决办法；

经全面调查后终结的个案撮要选录

食环署

(3) 更密切地监察与辖下设施有关的工程进度。

这宗个案显示部门延误及监察不力



食物环境卫生署

个案编号：OMB 2012/4136 – 街市管理

投诉：没有就街市通道阻塞情况采取有效的规管行动 – 成立

投诉内容

据投诉人指称，食物环境卫生署（「食环署」）辖下某街市有部分档户长期占用通道，造成严重阻塞。二〇一二年一月至九月期间，她曾多次向食环署投诉，但情况一直没有改善。

有关规定及规管程序

2. 根据食环署的《街市管理工作守则》（「《街市守则》」），档户不得把货物摆放在档位前面或侧面的黄线或陈列台之外，否则食环署会采取执法行动。

3. 假如档户在12个月内因违规造成阻塞而被检控并定罪达4次，其租约可被终止。

4. 事涉街市由食环署的承办商代为管理。承办商的职员如发现有货物阻塞通道，会先劝谕有关档户移走物品。若问题在20分钟过后仍未纠正，便会向违规档户发出口头警告。若警告无效，承办商会向食环署的当区环境卫生办事处（「环卫办」）报告。

5. 环卫办在接报后会派员到场视察，如发现阻塞情况持续，会发出口头警告；若档户仍不纠正，便会提出检控。

食环署的回应

6. 自投诉人于二〇一二年一月首次向食环署投诉以来，环卫办截至同年十月已先后派员到事涉街市巡查共38次（当中14次为突击巡查），并有8次提出检控。二〇一二年十月至二〇一三年四月期间，环卫办再向违规造成阻塞的档户提出了13次检控，当中违规情况最严重的两个档户已在12个月内分别被检控达3次及4次。

7. 食环署表示已采取改善措施，包括要求承办商致力监控通道阻塞的问题，尤其是对阻塞黑点加强整顿。环卫办人员亦会继续努力执法，包括每天到场视察，以及经常作突击巡查。

本署观察所得及评论

8. 本署人员在二〇一三年二月至三月曾三度往现场视察，发现事涉街市通道原本应有2.5米阔，但由于大部分档户都有把货物摆放到陈列台以外，以致通道非常挤迫，某些部分的通道甚至仅馀约0.8米，对顾客构成不便甚或危险。

9. 根据《街市守则》，档户不得占用陈列台以外的空间，否则会被检控。然而，环卫办在接获承办商的报告后，却鲜有提出检控（上文第6段），法律制裁的阻吓力因而大减。

结论及建议

10. 食环署长时期对阻塞问题的执法力度薄弱，令不少档户习非成是，肆意霸占公共空间，实属不当。

11. 有鉴于此，申诉专员认为这宗投诉成立。

12. 在本署介入后，食环署已加紧执法，检控数字亦有所提高，其中一个档户或会被终止租约。申诉专员促请该署对警告无效的街市档户果断地提出检控，以增强其执法行动的阻吓力。

这宗个案显示部门执法不严



食物环境卫生署

个案编号：OMB 2012/4603 – 路旁宣传横额

投诉：没有妥善解决两个团体在路旁展示大量未经许可的宣传横额的问题 – 部分成立

投诉内容

自二〇一二年起，有两个团体（「团体甲」及「团体乙」）在某地点的行人路及路边围栏悬挂大量宣传横额，总数有时超过100幅，对途人及驾驶人士造成阻碍甚至危险。邻近居民曾多次向食物环境卫生署（「食环署」）投诉，但情况一直没有改善。

管理计划

2. 根据「路旁展示非商业宣传品管理计划」（「管理计划」），在政府土地上展示宣传品，须获地政总署批准，否则即属违法。为保障交通安全起见，行人过路处及道路交界处的交通上游30米范围内，以及道路中央的分隔栏，均属禁止展示区。食环署有权移走未经许可或违例的宣传品。

食环署的跟进工作

3. 二〇一二年八月至十二月期间，食环署接获共108宗关于团体甲及团体乙在事涉地点悬挂大量横额的投诉。地政总署表示，两个团体均未获批准在该地点展示宣传品。

4. 食环署曾多次派员巡查，每次都有提醒在场的团体负责人注意「管理计划」及相关法例的规定。由于部分横额悬挂于禁止展示区或妨碍视线，可能对道路使用者造成危险，该署发出口头警告及转介警方跟进。其后，两个团体把该等横额移走。

5. 另外，食环署亦发现，两个团体占用了分配给立法会议员及区议员的「指定展示点」。经警告后，有关横额已于十二月初移除。

食环署的解释

6. 对于食环署为何一直没有行使权力清除事涉地点的违例宣传品，该署解释，团体甲辩称展示宣传品是和平示威活动的一部分，而且，他们进行示威活动的宪法权利受《基本法》保障，并获终审法院在一宗刑事上诉案的判决中确认；食环署若移除他们的宣传品，就是干预他们表达意见的自由。因此，该署当时决定只会继续密切监察情况，而暂不采取执法行动。

7. 二〇一二年年中，团体乙亦开始在事涉地点进行本质相近的示威活动。食环署由于先前已决定暂缓对团体甲采取执法行动，故此亦没有移除团体乙的横额。该署表示，两个团体在展示宣传品的同时，一般都有成员在场静坐或派发传单，性质近似示威活动，该署必须审慎处理。

本署观察所得及评论

8. 本署认为，政府在保障所有人士和团体自由发表意见的权利的同时，亦须确保有关活动不会对其他人士及公众造成不合理的滋扰甚或危害。

9. 就团体甲及团体乙未经许可在公众地方展示大量宣传品的问题，除事涉地点外，本署亦接到多宗涉及不同地区的类似投诉。从所获得的资料及本署职员实地视察所得，本署注意到：

(1) 团体甲及团体乙在各地点所展示的宣传品之多，所占用范围之大，以及为期之长，实已对公众构成一定的滋扰、不便，甚或危险；

(2) 两个团体的成员在离开前，通常并无移除所有宣传品。换言之，在示威活动结束后，他们的宣传品仍然占用公众地方。

10. 本署认为，食环署必须在团体表达意见的权利与公众利益之间取得平衡。就这宗个案而言，食环署逾半年来对上述问题一直采取暂缓执法的方针，只是不断重复向两个团体提醒「管理计划」的规定，根本无济于事。

11. 不过，食环署总算有根据「管理计划」，促使两个团体移除部分可能对道路使用者造成危险，以及占用了「指定展示点」的横额。

结论及最新发展

12. 综合以上分析，申诉专员认为这宗投诉部分成立。

13. 二〇一三年四月初，政府公布会对两个事涉团体未经准许而悬挂的宣传品加强执法，包括采取清拆行动，以及考虑提出刑事检控。同月二日至六日，食环署在两个团体的多个活动地点执法。其后，本署发现两个团体的宣传品（包括横额）已全部移除。

这宗个案显示部门执法不力



食物环境卫生署

个案编号：OMB 2013/0246 – 食物投诉

投诉：在处理一宗食物投诉时，未有及时检取食物样本进行化验 – 成立

投诉内容

投诉人在某快餐店进食雪糕后感到不适，怀疑该些雪糕有问题，遂向食物环境卫生署（「食环署」）投诉。其后，食环署告诉他，已派员到该店巡查，但未有检取雪糕样本。

2. 过了19天，食环署职员才到该店检取雪糕样本进行化验。投诉人指摘该署延迟检取雪糕样本，让该店有充分时间毁灭证据。

处理食物投诉的程序

3. 食环署的工作指引订明，食物投诉必须从速处理，并由该署的分区环境卫生办事处或值勤室职员即时联络投诉人，索取有关资料及食物投诉供词，以及到事涉店舗调查和搜证。

4. 假如有关店舗仍在售卖同类食物，而该批食物表面上有问题或属容易变坏类别，职员须检取样本以作化验，并于4个工作天内向食物安全中心（「食安中心」）提交初步调查报告。食安中心会根据报告决定是否跟进；若有足够证据，会向违规人士发警告信或提出检控。在接到报告后10天内，食安中心必须给予投诉人暂复，随后须定期向投诉人交代个案进展，以及于跟进行动完成后通知投诉人。

食环署的回应

5. 食环署解释，该署职员在巡查事涉快餐店时，获悉该店规定每两小时把雪糕机清洁及消毒一次。换言之，该店当时出售的雪糕已非投诉人于较早前购买的同一批次，因此职员未有检取雪糕样本。

6. 然而，食环署承认，该署职员没有完全遵照工作指引办事，未有于巡查时检取食物样本，亦没有在接获初步调查报告后10天内给予投诉人暂复。该署已提示职员在处理食物投诉时必须遵照工作指引。

本署的评论

7. 本署认为，食肆售卖不卫生的食物，后果可以很严重。食环署职员在事发后19天才检取食物样本进行化验，委实不妥。

结论及建议

8. 有鉴于此，申诉专员认为这宗投诉成立。

9. 申诉专员促请食环署为职员提供培训，确保他们了解工作指引的内容及处理食物投诉的程序，并且遵照指引从速严谨处理食物投诉。

这宗个案显示部门不按程序办事



香港海关

个案编号：OMB 2013/2131 –《商品说明条例》执行问题

投诉：拒绝跟进一宗关于汽油成分及质素的投诉 – 成立

投诉内容

投诉人的汽车在某油站加油后出现故障。他把汽车送往维修，而维修人员发现汽车的油缸内有大量沉淀的水分。投诉人相信事涉油站的汽油掺入了大量水分，遂向香港海关（「海关」）投诉，但海关以汽油质素不属其规管范围而拒绝跟进。

本署调查所得

相关法例

2. 根据《商品说明条例》（「《条例》」）第2条中的定义，「商品说明」就货品而言，是指以任何方式就任何货品或货品任何部分，在包括「成分」及「对用途的适用性、强度、性能、性状或准确度」上作出的直接或间接的显示。该条例第7(1)条订明，任何人在营商过程或业务运作中「供应或要约供应已应用虚假商品说明的货品」，或「管有任何已应用虚假商品说明的货品作售卖或任何商业或制造用途」，即属犯罪。

海关的回应

3. 据海关解释，由于投诉人表示他主要关注汽油的质素及安全问题，因此海关把个案转介负责规管汽油质素的环境局，由环境保护署（「环保署」）进行调查。

4. 海关指出，《条例》涵盖范围甚广，而且没有为个别货品订定标准。由于某些产品或行为已有更具针对性的相关法例规管，因此海关一般会把涉及这些法例的个案交由负责执行特定法例的部门处理。

本署的评论

5. 这宗投诉个案的重点是投诉人怀疑汽油含有大量水分。本署认为，若情况属实，则汽油供应商／零售商可能触犯了《条例》第7(1)条有关虚假商品说明的条文，因为汽油的「成分」已改变，不符合一般人对「汽油」一词的理解；况且，汽油质素亦可能对汽油「用途的适用性或性能」造成影响，例如投诉人的汽车故障情况。

6. 本署认为，海关指投诉人的个案不属其规管范围，是过早下定论，亦欠周详考虑。况且，虽然环保署决定展开调查，并不表示海关无须根据《条例》执行保障消费者的工作。海关理应在转介个案后，按本身的职责同时跟进。

结论及建议

7. 基于以上所述，申诉专员认为这宗投诉成立。

8. 申诉专员建议海关：

(1) 监察环保署的化验结果，同时审研个案是否涉及违反《条例》的情况，并通知投诉人调查结果；

(2) 提示职员在处理相关投诉时，应更审慎考虑个案内容；如有表面证据显示违反《条例》的情况，应展开调查。

这宗个案显示部门没有履行职责

经全面调查后终结的个案撮要选录



效率促进组、运输署及屋宇署

个案编号：OMB 2012/3568A, B & C – 封闭行人过路处

投诉：
效率促进组及运输署 – 延误处理一宗关于某行人过路处被封闭的投诉，以及部门互相推卸责任 – 成立
屋宇署 – 同上 – 不成立

投诉内容

二〇一二年六月中，投诉人致电效率促进组辖下的1823电话中心（「电话中心」），投诉某道路交汇处的行人过路处被封闭，而有关方面却没有作出其他交通安排。电话中心未能确定个案应由哪个部门负责处理，遂把投诉先后转介予路政署、警务处、运输署及屋宇署，然而，他们均拒绝承担责任。

2. 投诉人不满电话中心未能及早确定应由哪个部门负责处理事件，而各有关部门又互相推卸责任，以致该行人过路处迟迟未能重开。

背景

3. 根据批地契约，某私人发展商须在获批租土地上一条正在修筑的公用道路装设交通标志及灯号。二〇一二年五月，警务处指示该发展商的承建商实施临时交通安排，用水马围封事涉行人过路处。在此期间，行人只能使用距离较远的另一个过路处。

事件经过

4. 二〇一二年六月中，电话中心于接到投诉人的来电后，把个案转介路政署跟进，但该署建议将之转介警务处，因为临时交通安排是按照警方的指示实施的。投诉人随后从警务处得悉，事涉行人过路处将于七月三十一日重开；她感到不满，遂再要求电话中心跟进。

5. 六月底，电话中心把个案转介运输署。然而，该署回复指私人发展商属屋宇署的职权范围，因此个案应由屋宇署负责。屋宇署则表示交通安排及交通灯号不在其职权范围之内。电话中心其后再多次把个案转介屋宇署，但该署每次都拒绝承担责任，并澄清只获授权监管私人发展项目。

6. 与此同时，投诉人指事涉行人过路处仍然封闭。她多次向电话中心查询个案进展，并要求尽快把个案转介至应负责的部门跟进。电话中心回复称正与各有关部门联系。

7. 由于没有部门愿意负责跟进，电话中心遂于二〇一二年八月三十一日把个案提交路政署、警务处、运输署及屋宇署的部门联络主任，并在两天后通知投诉人有关安排。

8. 路政署指出，事涉土地上的私人发展项目由屋宇署负责监管，而临时交通安排亦不在其职权范围之内。警务处则坚称个案应由运输署及屋宇署处理，因为他们是负责有关项目的部门，运输署最终于九月十八日同意跟进事件。水马随后被移走，事涉行人过路处亦于二〇一二年九月底重开。

三个部门的回应

效率促进组

9. 电话中心假如未能确定某宗投诉应由哪个部门负责处理，而有关问题又无法解决，便会启动其四个层面的投诉处理机制，把确定为「推卸责任」的个案首先转介至相关部门的负责人员，然后再提交部门联络主任、部门投诉主任，最后提升到相关决策局作出决定。个案的提升层面视乎事件在何时能够获得解决。

10. 效率促进组解释，电话中心已按既定程序处理这宗投诉，并于二〇一二年八月底把个案提升至部门联络主任的层面（上文第7段），以解决问题。效率促进组承认理应及早提升处理层面，不过由于当时正值台风袭港，电话中心忙于处理约5,000宗关于树木的投诉。

11. 效率促进组就延误提升个案的处理层面道歉。为更有效应付未来出现的类似情况，效率促进组其后已就「推卸责任」个案订立清晰定义，以便及早识别这类个案，并把提升每个层面的时限定为两星期之内。

运输署

12. 运输署建议把个案转介屋宇署，是因为后者在事涉发展项目中担当整体协调角色，且与受委聘监督该项目的获授权人士有恒常接触。运输署直到电话中心于二〇一二年八月三十一日把个案提交部门联络主任时，才知悉屋宇署拒绝承担责任，以及电话中心无法确定应由哪个部门负责牵头处理。

13. 随后，运输署一直有跟进交通灯号装设工程的进展，寻求相关工程代理人的协助，并确定所有主要工程已告完成，只待该署验收及批核。该署其后于九月中接手处理个案及回复投诉人，并把灯号运作测试日期由原定的二〇一二年十月中提早至九月底。

14. 运输署承诺，将来再有关于在公用道路上实施临时交通安排及装设交通灯号的投诉时，该署会负责回复投诉人。

屋宇署

15. 屋宇署拒绝承担有关责任，是因为投诉所涉事项（即交通管理及交通灯号）并不属该署的职权范围。获授权人士无须向该署提交临时交通安排，或就临时交通安排的实施及装设交通灯号工程的进展向屋宇署报告，以及通知该署最新情况。

16. 屋宇署表示，将来若有类似的投诉个案，会考虑积极与获授权人士联络，以便提供任何有用的资料予投诉人。

本署观察所得及意见

效率促进组

17. 这宗个案显示电话中心未能有效发挥「一站式」服务的功能，为参与的政府部门回复查询及接受投诉，并确保涉及多个部门的投诉个案获妥善处理。

18. 事实上，自二〇一二年六月中把个案转介警务处，至投诉人于七月多番查询个案进度之前，电话中心并没有积极跟进个案。尽管于八月初已明显没有部门愿意跟进这宗个案，但电话中心却待至八月底才把个案提升至部门联络主任的层面。效率促进组辩称是由于台风袭港后工作量大增（上文第10段），但本署认为，一个常见的季节性现象应该不至于令电话中心的运作受到重大影响。

19. 此外，尽管屋宇署已多番表明不会承担责任，但电话中心依然不断向该署转达投诉人的信息，实在浪费人力。电话中心把个案转介警务处后亦没有催促其尽快答复，而当运输署及屋宇署均拒绝跟进个案时，电话中心又没有把这宗投诉确定为「推卸责任」个案，反而不断把投诉人的信息在各部门之间传来传去，表现甚不称职，大大影响其协助解决跨部门投诉的能力。

运输署

20. 临时交通安排及交通灯号的装设均属运输署的职权范围，获授权人士亦曾于六月底直接联络运输署，报告装设交通灯号工程的进度。可是，运输署断然拒绝承担责任，并建议电话中心把个案转介另一部门跟进。虽然电话中心曾一度表示运输署不必再就个案采取进一步行动，但本署认为，运输署作为负责交通管理的部门，理应自行判断有关事项是否在其职权范围之内。

21. 再者，警务处于二〇一二年八月一日已催促运输署接手处理个案，但运输署当时并未察觉事件尚未解决，最后才同意负责跟进。本署认为，这显然是有关部门推卸责任的一个实例。

屋宇署

22. 这宗个案的投诉事项并不在屋宇署的职权范围之内，而屋宇署虽为事涉私人发展项目的审批部门，但无责任就项目所引致的一切问题担当协调者。不过，屋宇署既然曾就获授权人士提交的建筑图则向相关政府部门征询意见，故理应亦可要求他们注意发展项目引起的其他问题，并采取适当行动。此外，电话中心曾多次把个案转介屋宇署，假如该署能提高敏感度，主动与获授权人士联络，研究能否提供任何有用资料予电话中心，则投诉可能会更早得到解决。

结论及建议

23. 基于以上所述，申诉专员认为，对效率促进组及运输署的投诉成立，而对屋宇署的投诉则不成立。

24. 申诉专员建议：

效率促进组

(1) 在六个月后检讨补救措施的成效及投诉处理组的个案监察制度，并定期再作检讨，以及重新评估「推卸责任」个案的提升处理层面机制；

运输署

(2) 为职员提供指引，以便他们处理涉及运输署职权范围内的事项的投诉；以及

屋宇署

(3) 提示职员对涉及该署监管的发展项目的重复投诉须提高敏感度。

这宗个案显示部门延误及推卸责任



消防处及屋宇署

个案编号：OMB 2013/0471A & B – 防烟门

投诉：
消防处及屋宇署 – 没有就关于防烟门的投诉采取适切行动，以及未能迅速消除火警危险 – 不成立

投诉内容

1. 这宗个案的投诉人是某大厦的业主立案法团。法团发现，大厦内某楼层两端的防烟廊各有一扇防烟门被人拆除（违规事项1），而余下的另一扇防烟门则被长期打开（违规事项2）。法团遂向消防处投诉，并要求该处立即采取执法行动，但该处只把个案转介屋宇署，问题一直未获解决。

2. 法团指消防处及屋宇署没有就其投诉采取适切行动，以及未能迅速消除火警危险。

本署调查所得

消防处及屋宇署的分工

3. 就建筑物的消防安全问题而言，消防处负责处理干扰走火通道的情况，而屋宇署则会就影响消防安全的违例建筑工程采取行动。在这宗个案中，违规事项1属屋宇署的职权范围，违规事项2则由消防处负责。

处理程序及服务承诺

违规事项1

4. 涉及类似违规事项1等问题的投诉虽然应由屋宇署负责处理，但消防处仍会在10个工作天内就这类「非迫切个案」进行调查，以确定是否有其他属该处职权范围的问题，然后才把个案转介屋宇署。投诉人会在27个工作天内获告知调查结果。

5. 屋宇署把诸如违规情况1的投诉界定为「迫切个案」，须在50天内评审是否受理及进行巡查，并在评审及巡查后30天内告知投诉人有关结果。

违规事项2

6. 消防处把违规事项2归类为「迫切个案」，须在24小时内进行调查，以及在12个工作天内告知投诉人有关结果。

事件经过

7. 二〇一三年一月二十四日，法团向消防处举报个案所涉的违规事项。消防处于当天稍后时间就违规事项2进行巡查，发现有一扇防烟门长期打开，而现场找不到负责人。该处其后在一月二十八日及三十一日再度巡查，确定两端的防烟门均已关上。消防处在翌日向法团汇报调查结果。

8. 另一方面，消防处于一月三十日及二月五日两度就违规事项1进行巡查，每次都发现违规情况确实存在，遂把个案转介屋宇署，并于二月六日致电法团，说明情况。

9. 二月八日，法团去信屋宇署，举报事涉大厦有违例建筑工程（包括违规事项1）。屋宇署在约10天后两度到现场巡查，发现有两扇防烟门被拆除，属于违例建筑工程，应采取执法行动。该署于二月及三月，先后三次致电法团，解释调查结果及个案进展。

随后发展

10. 三月二十日，屋宇署向事涉楼层的业主发出劝谕信，要求该业主于四月二十六日前就违规事项1进行还原工程。业主申请延期至七月初才展开工程。八月二十日，屋宇署再次巡查时确定违规情况已获纠正。

本署观察所得

对消防处的投诉

11. 本署留意到，消防处其实已在5个工作天内就违规事项1展开调查，然后把个案转介屋宇署，并在11个工作天内向法团汇报情况。该处的处理方法符合其工作程序及服务承诺所订的时限。

12. 消防处亦已在24小时内就违规事项2进行调查，并在6个工作天内向法团汇报调查结果，故此亦符合该处的服务承诺。违规事项2其后获纠正（防烟门已关上），消防处无须采取进一步执法行动。

13. 基于以上所述，申诉专员认为，法团对消防处的投诉不成立。然而，本署发现：

(1) 违规事项1及违规事项2所构成的火警危险程度相若，但消防处却只因为前者不属其职权范围而将之归类为「非迫切个案」，而后者则因为属该处职权范围被归类为「迫切个案」；如此分类，略嫌误导；

(2) 假如消防处就违规事项1进行调查时能同时将之转介屋宇署跟进，则问题或会更早获得解决。

对屋宇署的投诉

14. 本署明白，由于处理违例建筑工程问题的工作量庞大，屋宇署必须为处理不同个案订定先后次序，该署实无法在更短时间内处理违规事项1。无论如何，屋宇署已在接到法团举报后两星期内进行巡查，大大短于其服务承诺所订的限期。该署亦在服务承诺的30天限期内向法团汇报调查结果。

15. 因此，申诉专员认为，法团对屋宇署的投诉不成立。然而，本署留意到，屋宇署在二月中已进行巡查，但延至三月二十日才向业主发出劝谕信。该署理应更早要求业主纠正事涉的违例建筑工程。

建议

16. 基于前述观察所得，申诉专员建议：

(1) 消防处修订其有关词汇及工作程序；

(2) 屋宇署提醒职员，在确定有违例建筑工程后须尽快向业主发出劝谕信。

这宗个案显示部门的工作程序须予改善



康乐及文化事务署

个案编号：OMB 2013/0496 – 预订人造草地球场

投诉：没有采取适当跟进行动，惩罚多次未有使用已预订的人造草地球场的优先预订团体 – 成立

投诉内容

投诉人指某体育总会多次没有使用已预订的人造草地球场，浪费场地资源，而康乐及文化事务署（「康文署」）并未有给予惩罚，变相纵容可优先预订设施的团体滥用有关资格。

2. 投诉人亦指事涉体育总会曾于二〇一三年四月初在该球场进行与本身的运动项目无关的活动，他认为康文署没有监察体育总会恰当地使用设施。

经全面调查后终结的个案撮要选录

康文署的指引

3. 根据康文署的指引，体育总会等团体可享有陆上康乐设施优先预订权，在使用设施前3至12个月申请预订。若于预订场地后放弃使用，则须于40天前通知康文署，以便把有关时段拨回供其他使用者预订。

4. 假如团体没有遵守40天通知期的规定，康文署会向其发出劝谕信；若在12个月内就同一场地两度收到劝谕信后再次违规，康文署会向其发出第一封违规通知书；若在随后12个月内就同一场地再次违规，该署便会发出第二封违规通知书，并取消其优先订场资格一年。

事件经过

5. 根据康文署的记录，事涉体育总会于二〇一二年一月八日没有使用预订的人造草地球场，该署于一月二十日收到该会的书面解释后认为不能接受，遂于二月中发出「第一封劝谕信」。在此之前，该体育总会其实亦曾于二〇一一年十二月二十三日及二〇一二年一月一日没有取用场地，但康文署于二〇一二年二月十日才收到其书面解释。该署把这两次违规情况合并处理，于三月初发出「第二封劝谕信」。

6. 其后于二〇一二年十二月二十三日及三十日，事涉体育总会两度没有取场，康文署又再合并处理。然而，该署错误地于二〇一三年一月底向该会发出「第二封劝谕信」，而非按指引发出「第一封违规通知书」。及至本署就这宗投诉展开调查后，康文署才发现和纠正错误，并于七月中改为发出「第一封违规通知书」。

康文署的回应

7. 事涉体育总会于二〇一一年及一二年的圣诞及新年期间曾四次违规，但康文署只当作两次违规处理，分别发出了一封劝谕信及一封违规通知书（上文第5及6段）。该署认为将违规情况合并处理并无不妥，因为如何计算违规事项和惩处次数，难以一概而论。假如团体在短期内（例如数天之内）多次基于相同原因而没有使用预订的场地，该署一般会视作一次违规，合并发出一封劝谕信或违规通知书。

8. 康文署解释，由于事涉球场曾经三次更换场地经理，导致管理工作方面出现混乱，才会于二〇一三年一月底错误发出「第二封劝谕信」。该署已就错误致歉，并严厉训示有关职员。

9. 至于投诉人指事涉体育总会曾在场地内进行与该会的运动项目无关的活动，该体育总会表示当天学员是透过其他运动进行训练，可能因而令人误会。事实上，康文署职员当天亦有实地巡视及透过闭路电视观察，并无发现投诉人所指的情况。

本署观察所得

10. 对于滥用优先预订权及浪费场地资源的团体，康文署的惩处方法主要取决于其违规次数，故此，妥善记录违规事项十分重要。这宗个案显示，该署未有妥善记录团体的违规事项，以致在二〇一三年一月底向事涉体育总会发出「第二封劝谕信」，而非「第一封违规通知书」。

11. 另外，康文署的指引其实并无提及可把违规事项合并处理，而只是订明所涉团体若能就违规事项提供令人满意的解释及理据，可免受惩罚。就二〇一二年年底的两度违规，事涉体育总会的解释均为「球员正在休假」，是否合理值得商榷。假如康文署有把违规事项分开处理，则事涉体育总会实已四次违规，可被罚禁止优先订场一年。将违规事项合并处理，容易令人误会该署偏袒有关团体，并削弱指引的阻吓力。

12. 至于对事涉体育总会于二〇一三年四月初不当使用场地的指称，球场的闭路电视片段原本有助了解真相。然而，场地管理人员没有按照指引，延长保留涉及投诉的闭路电视录像资料。投诉人于四月中向康文署提出投诉，本署亦于四月二十二日要求该署提供与事件相关的记录，但康文署表示有关的闭路电视片段已被删除（一般不会保留超过一个月）。换句话说，该署人员犯了行政程序上的失误，以致真相无法确立。

结论及建议

13. 总括而言，对康文署的投诉成立。

14. 申诉专员建议康文署：

(1) 切实对违规的优先预订团体执行罚则，并确保妥善保存和管理违规记录；

(2) 检讨现行指引，考虑以违规日期定为计算违规次数的标准，并加入条文说明须逐次审视违规情况；亦须把酌情处理的所有个案的理据详细予以记录存档；以及

(3) 加强对职员的监察和培训，确保妥当地保留闭路电视记录以便处理投诉。

15. 本署于二〇一二年曾进行主动调查，审研康文署体育设施的预订和使用情况。因应调查结果，康文署自二〇一三年六月中起，已把团体取消订场的通知期由40天缩短至20天，并正检讨违规的罚则。

这宗个案显示部门监管不力及办事程序欠妥善



康乐及文化事务署

个案编号：OMB 2013/0736 – 表演场地分配

投诉：在分配表演场地方面欠透明度 – 成立

投诉内容

二〇一三年年初，投诉人两次申请租用康乐及文化事务署（「康文署」）辖下某表演场地（「场地甲」）均被拒绝，原因是该场地在同年五月至九月的时段已全部订满。然而，投诉人从康文署网页登载的节目表发现，场地甲在该段期间尚有不少可供租用的时段。他致电康文署查询，得到的回复是他不应以节目表查核场地可供租用的时段。他认为康文署在分配场地方面欠透明度。

本署调查所得

订场安排及申请的处理

2. 根据康文署的政策，订租场地申请分为特别、普通及逾期订租三个类别。特别订租适用于需要较长时间计划及筹备的活动，申请人须于拟租用日期前8至24个月提出申请。其他的申请主要是普通订租，申请人须于不少于3个月但不超过7个月前提出申请。逾期订租是指拟租用日期前3个月内提出的申请。

3. 康文署会集合订租申请，然后分批处理。该署订有内部评分制度，以审批订租申请，考虑因素包括拟办活动的性质和艺术价值，以及是否有助于社区推动文化艺术。

4. 申请人须于订租申请表选定三个时段并列明优先次序，供康文署考虑，但事先不会知悉拟订租场地可租用的时段。因此，竞争力较差的申请人及逾期申请能否订租场地，主要视乎所选定的时段是否已租出。

5. 假如有多于一个申请人拟订租某表演场地的同一时段，康文署会进一步考虑下列因素：申请人拟租用日期与上一次成功地订租同一场地相距的时间；在拟租用日期前12个月内已订租同一场地的日数；以及上一次在同一场地举办活动的入座率。假如在考虑上述因素后，仍然有两个或以上的申请人得到相同分数，康文署会以电脑抽签方式分配有关时段。

康文署网页中的节目表

6. 节目表提供某一场地在本月及未来数月的节目／活动资料，旨在方便市民购票时参考。另一方面，租用场地者亦可利用节目表宣传他们的活动。不过，节目表不会列出不拟公开予观众观看的活动，或预留作布置场地／移除布置、彩排及保养维修的时段。换言之，节目表并不能反映场地可供租用的时段。

这宗投诉

7. 场地甲除开放予市民租用外，亦会用作康文署与非牟利及／或地区文化团体合办的文化表演活动及节目，以及获赞助的文化活动。除此之外，场地甲是康文署的场地伙伴计划下，某教育机构用以推广地区艺术的常用表演场地。该机构每年有最多56天可优先订租场地甲的表演设施，举办艺术活动。

8. 场地甲在上述期间的订租数据和详细租用记录显示，虽然很多人想租用该场地，而且竞争激烈，但除了二〇一三年八月以外，该段期间其余的月份都有尚未租出的时段。即是说，康文署职员据称向投诉人表示，场地甲在同年五月至九月已被订满，实际情况并非如此。

本署观察所得及评论

9. 本署理解，康文署已有既定程序处理租用场地的申请，并订立了评估机制，处理两个或以上申请人拟在同一时段租用同一场地的情况。然而，康文署未能提供足够资料，向公众说明其评分制度及各项考虑因素的评分比重，做法欠透明度。

10. 在调查期间，本署留意到尽管场地甲的订租成功率甚低，但该场地显然尚有部分未租出的时段。康文署辩称，这种情况并非因为申请人不知道场地尚有时段可供租用，而是由于竞争激烈所致。本署认为，鉴于竞争力较差的申请人可能愿意接受任何未租出的时段，康文署向有意租用场地的人士提供可供租用时段的资料，不但可让新成立或竞争力较差的团体能有机会累积表演经验，同时亦有助提高场地的使用率。

11. 此外，本署不认为康文署公开可供租用的时段会有实际困难。尽管我们明白康文署可能需要考虑各方面因素，例如拟举办活动的性质、订租的时间、接受订租是否可行、舞台布置、后勤工作及应急安排等，但我们相信康文署具有专业知识作出估计，而且亦应已充分估算有哪些日期及时段可供租用，才接受每月的普通订租申请。

结论及建议

12. 这宗个案显示，康文署在处理订租表演场地的申请方面欠透明度，未有预先让申请人知道场地可供租用的时段。结果，宝贵的公共资源未能善用，而原本可选择其他尚未租出时段的申请人亦无法订租场地。

13. 基于以上所述，申诉专员认为投诉成立。

14. 申诉专员建议康文署：

(1) 检讨目前处理订租表演场地申请的做法，藉以提高处理程序的透明度；以及

(2) 特别考虑定期更新场地的订租情况，透过网页及其他方法向市民提供有关资料。

这宗个案显示部门处事欠透明度和未有善用公共资源



邮政署

个案编号：OMB 2013/0156 – 邮件遗失

投诉：没有妥善处理关于遗失邮件的投诉及作出足够赔偿 – 部分成立

投诉内容

二〇一二年八月中，投诉人以挂号方式投寄一件人造珠宝饰物样本往美国，但邮件未能成功派递，被退回香港。然而，邮政署却把退回的邮件误派到另一间公司(「甲公司」)。直至九月初，该署在接到投诉人的查询后才发现出错，并向甲公司查问邮件的下落。甲公司职员表示确曾签收退件，但其后已把它弃掉。

2. 邮政署就遗失邮件向投诉人及其美国收件人致歉，并已训示错误派递的邮差，以及愿意作出赔偿。投诉人认为邮政署的退件机制欠妥善、赔偿额亦不足，而且不满该署没有妥善处理和解释事件，遂向申诉专员投诉。

邮政署的回应

关于邮件遗失及赔偿

3. 邮政署的内部指引订明，邮差如遗失挂号邮件，须即日或不迟于下一个工作天向所属的地区经理报告及向警方报案。

4. 根据《邮政署条例》，不论邮件是否挂号，邮政署及其职员均无须因遗失邮件或派递错误负上法律责任。不过，邮政署参照万国邮政联盟的规定，就挂号邮件遗失或损坏订立的最高赔偿额为320元，另加已缴付的邮资(但不包括挂号费)。

事件经过

5. 二〇一二年八月二十七日，投诉人的邮件被错误派递到甲公司。邮政署于九月一日收到投诉人的查询后作出跟进，至同月六日发现出错。负责派递的邮差当天即前往甲公司查问，惟甲公司职员表示已把退件弃掉。他随即亲身到投诉人的办事处致歉，并向上级报告事件。九月十二日，事涉邮差到警署报失。

6. 邮政署承认，事涉邮差在发现出错后未有遵照内部指引即时向警方报案。此外，他向警方提供的资料亦欠详尽，只是简略地表示遗失邮件，并无交代邮件是错派到甲公司，而且甲公司职员已签收等。在本署展开查讯后，该署指示事涉邮差在其上司陪同下，于二〇一三年二月再次报案。警方派员到甲公司调查后表示不拟就案件采取进一步行动。

邮政署的评论

7. 邮政署相信，投诉人的不满主要是源于该署因政策所限，未能应要求全数退回邮资连挂号费、邮件内的饰物样本重置费，加上另行重寄的费用，合共约1,830元。然而，邮政署承认，从以下失误可见，处理投诉的过程仍有改善空间：

(1) 邮政署职员虽已于二〇一二年十月应投诉人的要求，向其美国收件人发出道歉信，但她一时疏忽而未有把副本抄送投诉人。该署及后于二〇一三年五月补发副本给投诉人。

(2) 美国邮政已于二〇一二年十一月表示未能成功追查退件原因，但邮政署并没有把其回复转告投诉人。

8. 邮政署随后发出内部守则，提示各主管人员如何处理错误派递及遗失的邮件，包括向警方报案的时限及其他应注意事项。另外，为建立更有效的投诉处理机制，邮政署将重新检讨现行的内部指引，并且加强内容，尤其就一些较棘手的情况，向职员提供更具体和实用的指示。

本署观察所得及意见

9. 本署于审研这宗个案后认为，没有证据显示现行的退件和派递机制有漏洞。投诉人的个案涉及人为疏忽，属个别事件。事涉邮差已就派递错误亲身向投诉人致歉，邮政署亦一再以书面道歉，并已对有关职员作出纪律处分及承诺日后加强监察。

10. 在事后的跟进过程中，事涉邮差及其上司均有不足之处。有别于一般遗失邮件个案，投诉人的邮件并非寄失，而是由甲公司签收了。事涉邮差未有尽快报案，报案时亦没有向警方提供详尽资料，以致错失寻回邮件的黄金时间。事隔多月才第二次报案，对于寻回失件，帮助不大。

11. 此外，邮政署在处理投诉方面亦未尽妥善（上文第7段）。这些虽不是严重失误，但难免予人处事马虎之感。

12. 至于赔偿问题，邮政署获法例豁免，无须就投寄物件必然附带的遗失及损坏等风险承担法律责任，并按国际邮例订立最高赔偿金额为320元，而向投诉人提供的赔偿额亦不能超过此上限，本署认为并无不妥。

结论及建议

13. 综合以上所述，申诉专员认为这宗投诉部分成立。

14. 申诉专员欢迎邮政署主动采取改善措施（上文第8段），并促请该署不时检讨实施情况，确保达到预期的效果。

这宗个案显示部门未有尽快采取补救行动

经全面调查后终结的个案撮要选录



邮政署

个案编号：OMB 2013/4308 – 邮件保安检查

主要投诉：以保安检查为由，延误处理出口空邮邮件 – 部分成立

投诉内容

二〇一三年九月，投诉人使用邮政署的挂号空邮服务，投寄多份邮件往美国。然而，投诉人其中一份邮件（「邮件甲」）受保安检查程序阻延，结果迟了逾一星期才交予航空公司付运；另一份邮件（「邮件乙」）更因怀疑载有危险品而被退回，投诉人须亲身前往邮局在职员面前拆开邮件以作检查，确认没有危险品后重寄，前后共花了四星期才送达收件人。

2. 根据邮政署的服务承诺，挂号空邮邮件会于五个工作天内送至指定离港航班。投诉人不满邮政署以保安检查为藉口，屡次延误处理邮件，遂向本署投诉。大约同一时间，本署亦接到另外两宗与投诉人的情况相若的投诉个案。

本署调查所得

邮件保安检查

3. 自一九九八年起，邮政署根据保安局当时制定的「香港航空保安计划」，在机场毗邻的空邮中心安排所有离港的空邮邮件进行保安检查，以确保邮件内没有任何危险品。二〇一三年九月，邮政署发现怀疑载有危险品（以锂电池为主）的空邮邮件数量突然大幅上升，因此于同月十日发出通告，表示空邮服务可能受到延误。

4. 保安程序涉及以X光机检查邮件，但由于X光影像只能显示物件形状及物质类别（如高密度物质、金属、液体等），检查人员无法单凭影像识别危险品，故一般都会把有问题的邮件退回原寄局，以便寄件人在邮政署职员面前拆开邮件核实。经确认没有危险品的邮件，会再送交空邮中心加快处理，寄件人亦可选择不再投寄及获退还邮费。假如在邮件内发现危险品，则会退回寄件人，而有关邮费将不获退还。

投诉人的个案

5. 二〇一三年九月九日，投诉人投寄邮件甲到美国。空邮中心发现载有邮件甲的邮袋内可能有危险品，故须打开邮袋，逐份邮件再作X光检查以找出可疑邮件。九月二十日，邮件甲通过保安检查并送交航空公司付运，于同月二十七日成功派递。

6. 至于邮件乙，投诉人在九月二十一日投寄后，由于未能通过保安检查，在十月四日被退回。然而，邮政署误把该邮件退至与原寄局代号近似的另一间邮局，最终虽在确认邮件内没有任何危险品后付运，但由于当时邮件积压，结果延迟至十月十八日才成功派递。

邮政署的回应

7. 邮政署解释，锂电池自二〇〇九年起已列为危险品。二〇一二年年初，曾有两个载有锂电池的邮包经香港空邮中心运抵外地后起火燃烧，因此该署必须严格履行检查邮件的职责，以保障航空安全。二〇一三年九月的情况甚为特殊，该署在首两星期内检出怀疑载有危险品的邮件数量较八月最后两星期多出三倍。对于延误处理投诉人的邮件，邮政署表示歉意。

8. 为加快处理积压的邮件，邮政署已采取多项应变措施，包括：

(1) 加强宣传，以图文并茂的方式说明常见附有锂电池的物品，提醒市民切勿以空邮投寄危险品；

(2) 于空邮中心增拨人手及增设X光机，并延长服务时间；

(3) 自二〇一三年十一月初起行使《邮政署条例》赋予的权力，于空邮中心开启可疑邮件进行检查，以省却退回邮局待寄件人亲自拆件让职员检查的时间；以及

(4) 发出内部指引，向职员清楚说明关于保安检查及退回邮件的安排。

本署的评论

9. 本署认同，载有危险品的邮件对航空安全构成重大威胁，如邮件在航机上燃烧，后果不堪设想。邮政署依照相关保安计划安排邮件检查，实属责无旁贷，并非以此为藉口砌词搪塞。

10. 然而，邮件甲及邮件乙确实有延误；邮件乙错误退回非原寄局，虽说是忙中有错，亦确有疏忽。

结论

11. 邮政署虽有不善之处，但已迅速采取应变及改善措施，并就延误致歉。

12. 基于以上所述，申诉专员认为这宗投诉部分成立。

这宗个案显示部门延误



运输署

个案编号：OMB 2012/3834 – 进口电动汽车

投诉：没有妥善处理投诉人平行进口电动汽车的申请 – 不成立

投诉内容

投诉人向运输署申请从英国进口一辆电动汽车。他指称，该署未有说明其电动汽车在安全及充电方面须符合哪些规定，而且要求他以个人身份进口的车辆亦须如经销商般达到类型评定的标准，做法不合理。

2. 运输署在有关进口车辆程序的指引内，并无订明申请人须提交制造商的确认信，以证明车辆的电力系统可在香港安全使用，因此他质疑该署为何要求他提交确认信。他又指该署拒绝透露与制造商就其电动汽车联络的详情。

3. 在二〇一二年九月至二〇一三年五月期间，他曾多次向运输署提交补充资料及查询申请的审批进展，但一直没有得到明确答复。

运输署的回应

4. 二〇一〇年十一月，运输署公布关于电动汽车的审批要求，包括对电动汽车装备的电力系统及电池方面的安全规定。

5. 投诉人最初于二〇一二年九月联络运输署时，已知悉该署公布的「电动汽车的车辆构造审批要求」(「审批要求」)。运输署要求他提供拟进口车辆型号的资料作整体安全评估之用，并表示在审阅有关资料后，会通知他车辆是否适合在香港使用，以及是否有需要提供其他资料。该署若认为资料不足，会要求他提交制造商的相关确认，以确保车辆可安全使用及符合本港电力系统。

6. 运输署表示，网页登载的审批要求会定期更新，但实际的审批过程和规定(包括提交相关证明文件)则维持不变。该署评估个人进口及制造商的经销商进口的电动汽车所要求的资料基本上相同。制造商须确认车辆的充电装置符合本港电力供应系统。

7. 假如仍有安全事项需要核实，运输署可能会就技术问题再作查询。至于制造商类型评定的申请，该署可能需要有关制造商提供品质控制及认证方面的附加资料。该署会把类型编号不同的车辆视作新型号处理，并进行新的类型评定，以确保有关车辆符合安全规格并适合在香港使用。

8. 虽然按进口规定提供足够资料是申请人的责任，但在投诉人的个案中，运输署已主动协助他向车辆制造商确定技术问题。在收到所需资料后，运输署会仔细研究及考虑是否批准申请。

经全面调查后终结的个案撮要选录

本署的评论

9. 本署认为，运输署已适当地告知投诉人进口电动汽车的基本规定，特别是该署对于充电装置安全问题的主要要求，因为审批要求已列明申请人须提交有关证明文件。事实上，该署亦已向他详细解释类型评定及个人进口申请评定两者的技术规定。

10. 投诉人的电动汽车在类型及构造方面是否与香港经销商所进口的相同，属运输署的专业判断。该署已表明评估个人进口及经销商进口电动汽车所需的基本资料相同。鉴于安全是首要考虑因素，我们认为，该署对于经各种模式进口的电动汽车订立相同的安全标准是合理的。

11. 至于投诉人指运输署无理要求他提交制造商的确认信，以及该署拒绝透露与制造商联络的详情，本署留意到运输署曾主动接触制造商并取得相关资料，更曾经多次征求对方同意把资料交给投诉人，只是对方没有回复。

12. 从运输署与投诉人的往来信件可见，该署已适时回应投诉人的查询，并无延误。由于制造商提出了一些须注意的事项，运输署有必要就此进一步确认及等候制造商回复，才批核投诉人的申请。然而，鉴于投诉人提交申请已逾八个月，运输署实应尽快根据已有的资料，决定是否批准申请。

结论及建议

13. 基于以上所述，申诉专员认为这宗投诉不成立。

14. 不过，我们认为，运输署的处理方式尚有可改善之处。该署网页所载关于进口车辆的资料显示，个人进口车辆申请者须遵照的有关程序，同样适用于电动汽车及汽油汽车。由于这两类车辆的技术关注范畴迥然不同，我们认为运输署不宜以相同的申请程序处理。

15. 因此，申诉专员促请运输署：

(1) 与投诉人就有关其申请的审批进度保持联系，以便他掌握足够资料为其拟进口的电动汽车的安排作出决定；

(2) 全面检讨以平行进口方式申请进口电动汽车的程序，并考虑应否为电动汽车另行订立一套申请程序；以及

(3) 考虑为进口电动汽车设立一个专题网页，阐述只适用于电动汽车的特别规定及技术性考虑。

这宗个案显示部门有需要加强资讯发布



运输署

个案编号：OMB 2012/5388 – 的士投诉

投诉：由于投诉人未能提供事涉的士的车牌号码，而拒绝受理其对的士司机的投诉 – 不成立

投诉内容

投诉人向交通投诉组投诉一名的士司机态度恶劣，但不获受理，原因是他只能够提供该名司机的姓名及的士司机证编号，而未能提供的士车牌号码。他认为，交通投诉组应可向运输署取得事涉司机的资料，但交通投诉组表示运输署不会提供有关资料。他不满运输署拒绝提供资料，以致交通投诉组无法跟进他的投诉。

背景

2. 目前，运输署和警方是监察及规管的士服务的主要政府部门，而交通投诉组是接受市民有关交通运输投诉的主要机构。投诉如涉及怀疑刑事罪行，例如滥收车资及兜客，交通投诉组会把有关投诉转介警方展开调查；至于涉及的士司机一般不当行为的投诉，则会转介运输署跟进，而该署通常会向车主发出劝谕信，并与的士业界保持联系。

运输署的回应

3. 运输署表示，大部分投诉人都不愿意参与个案的调查／检控程序或出庭作证，在这情况下，他们的投诉无法转介警方调查或提出检控。由于投诉通常只涉及司机和乘客双方，在没有其他独立佐证的情况下，运输署难以判定投诉是否成立。故此，运输署只能以这些投诉作参考例子，教育及敦促的士业界提升服务水平。

处理的士投诉的机制

4. 在处理的士投诉方面，运输署会向事涉车主而不是向被投诉的的士司机发出劝谕信，因为该署认为要向行为不当的司机施压，令他们改善服务，最具成本效益的方法是由车主直接向他们说明或作出警告。

5. 市民向交通投诉组提出投诉时，必须提供的士车牌号码，以便运输署查出事涉的士车主，并向该名车主发出劝谕信。目前，所有的士司机必须在的士车厢内展示的士司机证，而司机证上载有其姓名、照片、司机证编号及的士车牌号码。政府亦一直有向市民说明在投诉时须记下的士车牌号码。

6. 交通投诉组设有机制监察每部的士的投诉个案，并会把涉及多宗投诉的的士适当地转介运输署或警方跟进。

向的士车主发劝谕信的理据

7. 香港现时有超过21万人持有的士驾驶执照，而运输署并非经常能够获悉每部的士的司机资料，因此要直接向的士司机发出劝谕信有实际困难。再者，运输署并没有获法例授权采取执法行动，若不牵涉车主，的士司机很可能会对劝谕信置之不理。

8. 假如的士司机经营手法不良或行为不当，最终可能会因违反交通规例而被检控，的士车主亦会因此牵涉入调查及法律程序。若事涉的士损毁或遭警方扣押，在时间和金钱上更会对车主造成损失。故此，的士车主基于本身的利益，会敦促其司机行为良好。

9. 此外，大型的士公司均备存租车的司机的记录，而小型的士公司或个别车主亦倾向把的士租给相熟及可靠的人，因此，行为不当的司机会很难租到的士。至于运输署目前向的士车主发劝谕信的做法，亦得到业界普遍支持。

本署的评论

10. 这宗投诉缘于运输署拒绝提供事涉的士司机的资料，以致交通投诉组无法跟进。然而，根据现行机制，投诉人必须提供事涉的士的车牌号码，运输署才能向有关车主发出劝谕信。这宗个案的关键在于运输署现时向的士车主发出劝谕信的做法是否恰当，以及能否起阻吓作用，杜绝的士司机的差劣表现和行为。

11. 运输署现时的做法有助监管的士司机的表现及打击不当行为，这个制度大致恰当和有效，本署对此并无异议。不过，我们认为制度尚有可改善之处。虽然向的士司机直接发出劝谕信的作用或许有限，但至少可让司机知道，他们的不当行为会引致乘客投诉。因此，尽管这宗个案的投诉人未能提供的士车牌号码，交通投诉组其实仍可以受理投诉。

12. 本署认为，运输署／交通投诉组可考虑另设机制，在监察每部的士涉及的投诉之外，同时亦记录和监察就每名的士司机所收到的投诉。这样应可更有效打击不良司机。为提高这个机制的效能，运输署应教育市民在投诉时须记下的士司机证上的编号，亦可考虑一些便利市民记录有关资料的方法，例如把资料列印在的士车费收据上。

13. 另一方面，运输署可考虑与交通投诉组商讨，在后者的网页所载的士投诉表格上，注明投诉时必须提供的士车牌号码，以及考虑在的士车厢内张贴告示，清楚说明这项要求。由于的士车费收据是投诉的有用佐证，运输署应加强宣传，提示打算投诉的乘客向司机索取收据。

14. 最后，本署认为运输署应加强行动打击屡犯者。假如针对某的士或司机的投诉达到若干次数，运输署便应考虑加强其跟进行动，例如要求车主汇报就有关投诉采取了哪些跟进行动。

结论及建议

15. 总括而言，申诉专员认为这宗投诉不成立。

16. 然而，运输署现行的机制尚有可改善之处。申诉专员建议运输署与交通投诉组讨论及考虑改善处理涉及的士投诉的方案，包括：

经全面调查后终结的个案撮要选录

(1) 即使只能查出事涉的士司机资料而未能查到车主，仍然受理投诉，并向司机发出劝谕信；

(2) 除了记录及监察每部的士的投诉外，另设机制记录及监察每名的士司机所收到的投诉；

(3) 加强公众教育，说明投诉的士的程序及所须提供的资料；以及

(4) 若多次接到针对某的士或司机的投诉，应加强对事涉的士车主的跟进行动，例如要求车主说明或汇报已采取的纠正措施。

这宗个案显示部门的投诉处理机制有不足之处



学生资助办事处

个案编号：OMB 2013/0425 – 弥偿契据

投诉：未经投诉人同意，便将其签署的弥偿契据退回贷款申请人 – 未有定论

投诉内容

二〇一〇年四月，投诉人就其友人甲先生所申请的学生资助办事处（「学资处」）「专上学生免入息审查贷款」担任弥偿人。同年五月，该处职员致电给他，以核实他曾否签署弥偿契据，他因此得悉弥偿契据中的弥偿金额并非他与甲先生原先商定的30,000元，而是80,000元。他于是表示不同意继续担任弥偿人。

2. 二〇一一年十月，学资处向投诉人追讨他所担保的贷款金额。他发现弥偿契据中的弥偿金额已被改为55,000元。他不满学资处在得悉他不同意弥偿金额为80,000元后，擅自把契据退回甲先生，以致弥偿金额被窜改。

学资处的解释

3. 根据学资处的既定程序，职员须抽查百分之五的资助申请个案，以核实弥偿人曾否签署弥偿契据，以及担保金额是否正确。弥偿人如未能确认担保金额，该处便会将整份贷款文件退回贷款申请人。

4. 学资处指出，投诉人与学资处职员通话时，表示不清楚贷款金额，以及须向甲先生了解事情，但并无表示从未签署事涉契据，或拒绝继续出任弥偿人。学资处遂按既定程序把整份文件退回给甲先生。甲先生其后再递交之弥偿契据中的贷款金额确曾被修改，但旁边加签的签名与弥偿人原来在契据上的签名相同。

5. 就何以上述加签无须见证人在旁签署，学资处向本署解释，见证人签署弥偿契据，旨在证明弥偿人曾签署有关契据，但个别资料细项，例如贷款金额的修改，则无须见证人加签。然而，为免同类事件再发生，学资处实施了改善措施：就退回后再由申请人递交的弥偿契据，职员除核对弥偿人是否已在修改的地方加签外，亦会致电弥偿人要求确认。

本署的评论

6. 学资处按既定程序把整份贷款文件（包括弥偿契据）退回申请人，原则上并无不妥。这宗投诉的关键，在于投诉人有否表示不同意继续出任弥偿人。若有的话，学资处便理应要求投诉人以书面确认其决定，并把有关贷款申请作废。

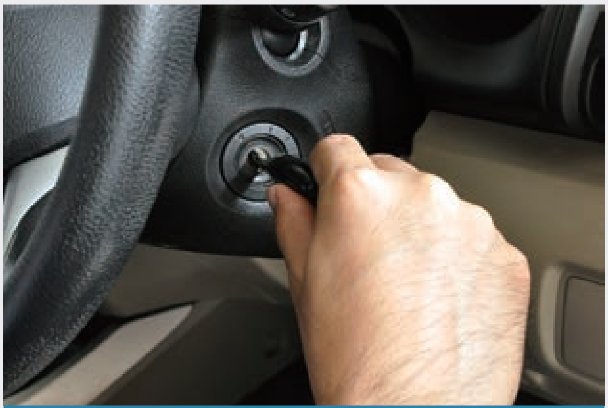
7. 由于投诉人与学资处各执一词，在欠缺独立佐证（如电话录音）的情况下，本署无法确定实情，亦无从判断该处应否把事涉契据退回甲先生，让他再递交申请。

结论

8. 基于以上所述，申诉专员对这宗投诉未有定论。

9. 然而，申诉专员认为，学资处无须见证人与弥偿人一起就弥偿金额的修改加签，做法始终欠稳妥。因此，本署决定另行审研该处审批贷款申请的整体程序，以便作进一步探究。

这宗个案显示机构办事程序欠稳妥



环境保护署

个案编号：OMB 2013/0366 – 汽车引擎空转

投诉：延误跟进关于汽车引擎空转的举报 – 部分成立

投诉内容

二〇一三年一月底某天下午，投诉人发现有货车司机让其车辆的引擎空转（即停车不熄匙）逾10分钟。他在一小时内三度致电环境保护署（「环保署」）举报，但该署没有即时采取跟进行动，其职员更在翌日下午始给他回复。

2. 投诉人指环保署延误跟进他的举报，未能有效打击司机让引擎空转的违法行为。

禁止汽车引擎空转的法例

3. 法例规定，除非获得豁免，否则「任何汽车的司机，不得致使或容许该车辆在道路上于任何60分钟的时段内，引擎空转超过3分钟。」环保署的环境保护督察及警务处的交通督导员均有权向违规者采取执法行动。

环保署的回应

执法工作及处理举报的程序

4. 就禁止汽车引擎空转的法例而言，交通督导员是主力执法人员。环境保护督察虽会参与在违规黑点进行的执法行动，但环保署主要是负责宣传有关的法例，教育市民建立停车熄匙的良好习惯；该署亦会负责跟进市民对违规车辆的举报。

5. 然而，由于违规车辆随时会驶离现场，即使接到举报，执法人员亦往往难以及时对违例的司机执法。故此，环保署不会即时安排其执法人员到现场跟进，而会将接连多次涉及停车不熄匙举报的地点列作黑点，并通知警方加强巡逻，以及在黑点加强宣传暨执法行动。

6. 环保署职员在接到关于汽车司机停车不熄匙的举报时，须向举报者解释上述做法，并在三个工作天内联络举报者核实资料。

事件经过

7. 环保署职员于二〇一三年一月底那天接到投诉人来电后，随即记录有关资料及为投诉人的举报立案，并将资料以电邮转交该署负责处理停车不熄匙投诉的「流动污染源组」跟进。该组职员于翌日下午致电投诉人确定事发地点，以及向他解释环保署跟进在该地点停车不熄匙的情况。

8. 二〇一三年二月，环保署于事涉地点一带进行了三次宣传暨执法行动，又将事涉地点列为停车不熄匙黑点。在该三次行动中，由于现场的汽车司机都在3分钟内将引擎关掉，故该署人员并没有检控任何人。

本署的评论

9. 基于上文第5段所述的原因，加上人手有限，环保署在接到举报后没有即时派员到现场执法，本署可以理解。

10. 可是，身为主力执法人员的交通督导员经常在道路上巡逻，环保署在接到举报后其实大可立即通知交通督导员，请他们即时前往事涉地点执法。环保署显然是没有善用执法的资源，令法例成效不彰，亦有负市民热心举报的期望。

结论及建议

11. 整体而言，申诉专员认为这宗投诉部分成立。

12. 申诉专员促请环保署从速与警务处商讨设立通报机制，以便在接到举报后可即时通知在事涉地点附近巡逻的交通督导员前往执法。该署已同意跟进。

这宗个案显示部门未能善用资源

经全面调查后终结的个案撮要选录



职业训练局

个案编号：OMB 2013/3142 – 认可专业资格

投诉：在课程简介中提供失实资料，令学员误以为完成课程后可取得认可专业资格 – 成立

投诉内容

投诉人在二〇〇四至〇七年修读职业训练局(「职训局」)辖下香港专业教育学院某分校(「甲校」)的三年制能源管理高级文凭课程(「事涉课程」)。根据课程简介，有关文凭符合机电工程署(「机电署」)的注册电业工程人员认可资格。然而，他后来得悉机电署并不承认该资格，遂向本署投诉职训局当年提供失实资料，误导学员。

职训局的解释

2. 职训局给本署的解释如下。

3. 事涉课程的审批于二〇〇四年年中完成。同年十一月，甲校的课程小组致函机电署提出认可资格申请。二〇〇九年八月至二〇一〇年七月期间，课程小组再向机电署提交补充资料。

4. 然而，职训局一直未有察觉事涉课程的认可资格申请其实并未获机电署批准。及至二〇一二年一月收到四名毕业生通知后，该局才得悉此事。该局承认，甲校当年在课程简介中错误指称事涉课程的毕业生符合认可资格，确实存在疏忽。

5. 为了协助事涉课程的毕业生取得认可资格，职训局已联络他们及安排部分人士免费入读另一课程的三年级班。该局亦已责成甲校尽快与机电署跟进事涉课程的专业资格认可事宜，以及全面检视其他课程有否同类情况。

本署的评论及建议

6. 甲校当年开办事涉课程时，所公布的资料明显失实。职训局在如此关键的资料上出错，实令人无法接受。此外，该局在审批过程中竟然未有察觉问题，可见除个别职员办事疏忽外，该局的课程审批程序亦有欠周全。

7. 再者，职训局在二〇一二年一月收到毕业生通知有关情况后，理应立即跟进，联络机电署以讨论追认资格的可能性，并通知所有毕业生及按其需要尽早安排他们修读补充课程，以尽量减轻对他们的影响。在事件中，该局却在本署介入后才采取补救行动，实在反应过慢，而且欠缺承担。

8. 基于以上所述，申诉专员认为这宗投诉成立。

9. 申诉专员建议职训局：

(1) 修订审批课程的程序，规定学院须覆核专业资格认可；

(2) 日后若发生对毕业生有重大影响的事情，应尽快通知所有受影响者，并采取适当的补救措施。

这宗个案显示机构办事疏忽及审批程序不妥



医院管理局

个案编号：OMB 2013/0778 – 产前检查服务

投诉：没有妥善处理投诉人预约产前检查服务的安排 – 成立

投诉内容

投诉人是香港永久性居民。她到医院管理局（「医管局」）辖下某公立医院（「医院甲」）预约首次产前检查，但未能即时提供地址证明。尽管她提议在当天稍后时间以传真或邮递方式补交地址证明，医院甲的职员仍拒绝为她进行预约。

2. 她认为医院甲的做法不合理，因为她亦有定期到其他公立医院接受治疗，医院甲的职员理应可在电脑系统中查核她的记录。她又指医管局未有在其网页说明预约人士须提供地址证明。

医管局的回应

3. 妇产科的医疗服务模式有别于其他专科，因为须依据孕妇的妊娠期和生理征象，为她们安排适时的覆诊和检查。在孕妇预约例行产前检查时，医院亦会提供唐氏综合症产前筛查。由于筛查必须在限定怀孕周数内进行，而这项服务在医院甲需求甚殷，医管局须根据孕妇的住址就医院甲的预约产科服务设限。除非是特别为了孕妇及／或其婴儿的健康着想，否则医院不会作跨联网的转介安排。

4. 为确保孕妇适时接受产前检查，医管局建议孕妇带备各项所需文件亲自前往医院安排预约，因为院方可能需要替她们进行评估或澄清有关资料，并即时办妥登记及预约手续。假如妇产科诊所接受孕妇先预约再后补地址证明，或会加重诊所的工作量及增加输入资料出错的风险。另一方面，妇产科职员无权查阅并非他们所处理的病人个案资料，故此职员未能根据孕妇在其他公立医院的病历，核实她们的地址。

5. 然而，若有孕妇表示不满或有困难，妇产科可酌情先为她安排预约检查服务，再要求她在首次检查时出示地址证明。

6. 这宗个案的投诉人已表示难以再亲身到医院预约，亦没有亲友可代办手续，但柜位的职员仍拒绝为她安排预约。医院甲承认，该职员其实应予灵活处理，向她提供适当协助。医院甲就投诉人的不愉快经历及对她所造成的不便表示歉意，并承诺会加强前线员工的培训及沟通技巧。

本署的评论

7. 本署明白医院甲有必要限定只向其所属医院联网内的居民提供产前检查服务，因此须要求病人提供地址证明。然而，医院甲既然已确定投诉人是香港永久性居民，有资格使用公立医院的妇产科服务，我们实在难以理解该院为何只因为她无法即时提供地址证明，便拒绝为其预约。倘若医院甲接受了投诉人的预约，即使事后证实她应使用另一间公立医院的服务，医院甲亦只是提供了首次检查，之后便可把个案转介适当的医院。

8. 再者，既然医管局容许（虽则并不鼓励）孕妇以传真或邮递方式预约产前检查服务，医院甲理应接受投诉人建议，在当天稍后时间以传真或邮递方式补交地址证明。投诉人向病人关系组投诉时，职员仍坚持投诉人须亲自再到医院提交地址证明，或安排亲友为她预约。本署认为，医院甲纯粹为了落实医管局有关地址证明的行政要求，而拒绝一名为亲身预约而特地请假前来的孕妇，实在于理不合。

9. 医管局应考虑容许忘记带备地址证明的孕妇随后以传真或邮递方式，或在首次产前检查时补交地址证明，而不应将问题交由妇产科的高级职员以酌情方式处理，以免为医院前线员工带来不必要的工作压力。

10. 在调查期间，本署细阅了有关产前检查服务的单张及医管局网页上的其他相关资料，发现该单张并无提及预约程序，而各医院的预约程序在地址证明方面亦有不同要求。由于医管局网页上的一般资料与个别医院网页上的资料可能有差异，市民难以清楚知悉个别医院的预约程序和所需文件，因此本署认为，医管局应该认真考虑在有关单张内详细解释预约程序，并就地址证明订定划一的要求。

结论及建议

11. 基于以上所述，申诉专员认为这宗投诉成立。

12. 申诉专员建议医管局：

(1) 检讨各医院如何落实医管局所订妇产科服务的现行预约程序，若孕妇在亲自前往医院预约时未能提供地址证明，医管局应考虑容许她们随后以传真或邮递方式补交地址证明，或在首次检查时补交；

(2) 改善医管局各相关网页发放资料的方式，提供准确、清晰及一致的资料，以确保市民能方便地查阅妇产科服务的预约程序；以及

(3) 考虑划一各医院对地址证明的要求。

13. 医管局承认各医院有关预约产科服务的资料存在差异，并同意改善发放资料的方式。该局接纳本署的所有建议。

这宗个案显示机构对划一的要求欠缺灵活性



医院管理局及平等机会委员会

个案编号：OMB 2012/5806A & B – 轮椅病人上落车处

投诉：
医院管理局 – 某公立医院拒绝让接载轮椅病人的车辆由侧面闸口驶进及上落客，但却批准特许人士的车辆那样做，安排不公平 – 不成立
平等机会委员会 – 对投诉敷衍了事并刻意阻挠，以及无理要求投诉人提供坐轮椅的照片 – 不成立

投诉内容

投诉人是轮椅使用者，需定期往医院管理局(「医管局」)辖下某公立医院(「事涉医院」)内的一个医疗中心覆诊。他指事涉医院一直不准接载他的易达轿车由邻近医疗中心的侧面闸口驶入，直抵医疗中心正门，以致他需在马路旁下车，再由家人推著走一大段路才能到达，十分不便。另一方面，非紧急救护车及其他特许人士的车辆均可由侧面闸口进出，并在医疗中心正门上落客。他曾要求院方批准易达轿车使用侧面闸口，但遭拒绝。

2. 投诉人认为上述安排不公平，遂向平等机会委员会(「平机会」)投诉。他指平机会敷衍了事，没有向他清楚讲解处理个案的程序和方式，又要求他提供残疾证明(例如医疗报告)，藉以阻挠他提出投诉。后来该会又决定接纳他坐轮椅的照片作为证明。投诉人感到受冒犯和侮辱，且认为以照片作为残疾证明是荒谬儿戏。

医管局的回应

3. 事涉医院的侧面闸口位于行人路及院内一条通道(「闸口通道」)之间，是门诊病人必经的出入口，日常人流频繁。闸口通道的阔度虽可容车辆驶过，却不足够让车辆掉头，故必须倒车进入。为保障行人安全，院方

只准许几类必须恒常使用该通道的车辆（例如非紧急救护车、灵车及危险品车辆等）经侧面闸口出入，且必须预约，院方会记录每日已预约车辆的车牌号码及使用时间，闸口亦有保安员当值。

4. 鉴于以上所述，事涉医院认为不宜开放侧面闸口予不熟悉环境的其他车辆进入，否则会构成安全问题。有关安排并无偏袒任何人。

5. 其实，有需要的病人可优先使用设在医院另一边的有盖上落客货区，下车后经「无障碍」通道去升降机大堂，再转乘升降机前往其他医疗服务单位，包括投诉人需前往的医疗中心。事涉医院表示这虽不是最便捷的路线，但基于客观环境所限，实不能按投诉人要求，开放侧面闸口及闸口通道予未经授权的车辆（例如易达轿车）使用。

平机会的回应

6. 任何人根据《残疾歧视条例》(「《条例》」) 向平机会提出投诉，而所提供的资料未能显示指称的事项可能涉及违法行为时，该会将先以「查询」的形式处理，待向投诉人取得足以立案的资料后才会以「投诉」形式作进一步跟进。

7. 平机会的个案主任在接到投诉人的投诉时已向他解释上述程序，在他提供进一步资料后才决定立案以「投诉」方式处理，并要求他提供残疾证明。

8. 平机会进一步表示，投诉人是根据《条例》提出投诉的，故必须按程序提供残疾证明，以确立他是受《条例》保障的人士之身份。况且，举证的责任在于投诉的一方，而这宗投诉的关键在于投诉人需以轮椅代步，故该会必须核实他为残疾人士。一般而言，平机会接受医疗证明书或医疗报告等作为残疾证明文件。

9. 投诉人一方面未能提供医疗证明文件，另一方面却催促平机会处理其投诉。为令个案尽快符合立案的要求，个案主任遂建议他以坐在轮椅上的照片作为残疾证明。平机会表示，虽然投诉人表示可授权该会向事涉医院索取医疗报告，但由授权至取得报告估计需时最少两至三周；以照片作为证明虽非绝对可靠，却是较便捷的方法。投诉人没有反对，其后亦提供了照片。平机会强调是经权衡轻重之后才酌情接纳照片作为残疾证明，不认为这做法荒谬儿戏，更不是要刻意刁难投诉人。

10. 至于投诉人指平机会对其投诉敷衍了事，该会澄清，职员其实已多次致电及致函投诉人，告知他个案进展及解释要求他提供残疾证明的原因。而且，该会职员于二〇一二年十月及十一月两度到事涉医院进行实地视察。平机会最后认为投诉缺乏实质理据，故不打算进行调查，并于十一月底以书面向投诉人解释。在收到他的回应后，该会亦于十二月底再次致函他解释有关决定。

本署观察所得及评论

医管局

11. 本署调查人员曾于二〇一三年八月底到事涉医院进行实地视察，以了解事涉各个地点的现场环境。调查人员并推著轮椅尝试循两条路线前往医疗中心：由侧面闸口经闸口通道（路线1），以及上文第5段事涉医院所述的路线（路线2），目的在于测试经该两条路线所需的时间及观察沿途情况。以下是本署职员的观察所得。

12. 路线1：

(1) 侧面闸口有三道大闸，当中只有左边的一道大闸打开了一扇闸门，阔度仅容两个人并排出入；

(2) 视察期间，闸口人流频繁，当中有不少长者及行动不便的病人；

(3) 人车之间亦无分隔；以及

(4) 闸口通道空间狭窄，车辆不能掉头。

本署同意，若开放侧面闸口予未经授权的车辆（包括易达轿车）使用，确有可能构成安全问题。院方拒绝投诉人的要求，并非无理。事实上，事涉医院提供的资料显示，获授权由侧面闸口进入的车辆均有其特殊的运作需要（例如灵车获准由侧面闸口出入，以免须把病人遗体运出行人路，令途人不安）。

13. 路线2：

(1) 利用这条路线前往医疗中心，所需时间较路线1为长；

(2) 在医疗中心入口附近有一对长期关上且颇为笨重的防烟门，要边推著轮椅边推开门，确有一定难度（投诉人指其家人曾因此而受伤）；以及

(3) 对于没有人随行协助的轮椅使用者而言，上述防烟门构成一重障碍。

路线2的情况大致上可以接受。不过，事涉医院宜采取措施改善防烟门。

14. 基于以上所述，申诉专员认为对医管局的投诉不成立。

平机会

15. 经审研平机会处理投诉人个案的过程后，本署认为该会确有认真地跟进及进行调查，只是最终认为事涉医院的做法并不构成残疾歧视。

16. 不过，平机会最初以「查询」形式处理投诉人的个案，在决定立案为「投诉」后个多月始告知投诉人决定「不进行调查」，这确有可能令他误会该会不愿意就其投诉立案调查。另外，平机会的「处理投诉程序」及该会的网页均没有解释「查询」及「投诉」的分别。平机会宜加强这方面的宣传，并考虑改善对投诉结论的用词。

17. 另一方面，平机会按既定程序要求投诉人提供残疾证明，并无不当。该会酌情接纳照片作为残疾证明，是希望能尽快立案跟进，假如坚持要投诉人提供绝对证明，只会为他增添麻烦。投诉人若感到被冒犯，有权拒绝提供照片，但须以其他方式提供残疾证明。

18. 总括而言，没有证据显示平机会刻意阻挠投诉，该会实有必要要求投诉人提供残疾证明。投诉人感到不满，主要是由于平机会的结论是「不进行调查」。

19. 因此，申诉专员认为对平机会的投诉不成立。

结论及建议

20. 整体而言，这宗投诉不成立。

21. 申诉专员对医管局／事涉医院及平机会提出多项建议，包括：

医管局／事涉医院

(1) 将上文第13(2)段提及的防烟门连接中央消防系统，使之可保持开放，方便轮椅使用者；

(2) 同时开放侧面闸口的两扇闸门，方便轮椅使用者；

平机会

(3) 考虑加强宣传「查询」及「投诉」两种处理个案方法的分别，并解释投诉人的权利和义务；以及

(4) 考虑加强宣传投诉人必须提供身份证明，并在接到个案时便向他们说明这项责任及提供证明的方法。

经查讯后终结的个案撮要选录

附件 9

（若是适用，个案撮要的末尾会加上评注，以标明所确定的行政失当性质类别。）



入境事务处

个案编号：OMB 2013/3507 – 出入境安排

投诉：在往来港澳通行证上盖章的入境手续，对于需要经常来港的旅客造成不便

投诉内容

投诉人是持有往来港澳通行证的内地学生，因来港进修而需要经常入境。每次入境时，入境事务处(「入境处」)职员会在其通行证上盖章。由于通行证只有20页，很快便会盖满，需要再办申请手续，因此，盖章的做法对于她这类需要经常入境的人士来说非常不便。

入境处的回应

2. 入境处检讨了香港非永久性居民的出入境手续，决定作出新的出入境免盖章安排。

3. 自二〇一三年十二月十九日开始，香港非永久性居民(包括非本地学生、外籍家庭佣工及按补充劳工计划来港的输入劳工)在每次入境时，都会获发载有其英文姓名、证件号码、入境日期、在港逗留条件和期限等资料的入境标签，以取代在旅行证件上盖章；他们出境时，入境处亦不会在其旅行证件上盖章。

4. 据入境处表示，这项新安排旨在为非永久性居民提供更便捷的出入境服务，同时又可简化过关手续，有助口岸人流更为畅顺。

本署的评论

5. 申诉专员认为，入境处这项新安排足以解决投诉人的问题，而且对非永久性居民办理出入境手续亦更为方便。本署其后联络了投诉人，获悉她对新安排感到满意。



地政总署

个案编号：OMB 2013/1634 – 单车停泊处

投诉：无理指市民使用单车停泊处是占用政府土地，以及提前采取清理行动

投诉内容

投诉人称，地政总署的当区地政处在某单车停泊处张贴告示，限令市民在「二〇一三年四月十日之前」停止占用政府土地。四月十日，他发现停泊在该地点的单车已被移走。

2. 他认为，若事涉地点不可停泊单车，地政总署应索性把该地点围封，而不应指市民占用政府土地，更不应提前采取行动移走单车。

地政总署的回应

3. 地政总署确认事涉地点是单车停泊处，但只供单车短暂停泊。政府会定期采取跨部门联合行动，从事涉地点移走单车，以免有人长期占用单车位或弃置单车。

4. 就事涉的联合清理行动，各有关部门于四月三日至十日实施泊车限制，并已事先分别贴出告示，通知市民单车停泊处暂停使用的时期。其间，有关部门没有把该停泊处围封，主要是为了让车主可在四月十日的清理行动之前取回单车。

经查讯后终结的个案撮要选录

本署的意见及结论

5. 本署认为，有关部门的做法合乎情理。

6. 再者，地政总署的告示已表明市民须于「四月十日之前」停止占用事涉地点，因此，该署在四月十日采取行动只是按已公布的时间执行任务，并无提早清场。

本署的建议

7. 这宗投诉主要是因为单车停泊处只供单车短暂停泊一事并非所有市民都清楚知悉。

8. 本署建议地政总署在所有单车停泊处张贴固定告示，清晰告知公众：单车停泊处只供单车短暂停泊；若发现有人滥用停泊处，当局可能会检走单车。此举应可避免市民对政府执法行动的质疑。

9. 有关当局接纳本署的建议。



地政总署

个案编号：OMB 2013/3228 – 土地管制行动

投诉：分区地政处的承办商在拆除僭建物后不当地封锁物业，而地政处否认事实和责任

投诉内容

投诉人拥有一幢村屋。该村屋曾进行改装工程，包括凿穿了1楼的外墙作为出入口，并搭建了一道铁板桥，以连接屋后斜坡上的小径。二〇一三年四月初，地政总署的分区地政处（「地政处」）在铁板桥上张贴通告，指它占用政府土地，饬令业主于四月底前将之拆除。

2. 投诉人于四月底通知地政处他会外游，回港后将拆除铁板桥。八月初，他发现铁板桥已被拆除，而1楼的出入口则被一条铁杆封锁。由于该出入口已成为村屋1楼的唯一出入口，他因此无法进入该楼层，遂报警求助。

3. 地政处承认曾安排承办商拆除铁板桥，但拒绝就该出入口被封锁一事承担责任。虽然承办商后来承认铁杆是在拆桥当天装上的，但地政处仍坚称与事件无关。

4. 投诉人指摘承办商不当地封锁其物业，而地政处则无理否认事实和责任。

地政总署的回应

5. 地政总署的解释如下。

6. 地政处于二〇一三年四月初张贴事涉通告。由于投诉人曾承诺在外游后会拆除铁板桥，故该处暂时搁置土地管制行动。可是，投诉人其后没有再联络该处，也没有遵照通告的指示拆除铁板桥，地政处遂于七月底采取土地管制行动，委派承办商将铁板桥拆除。

7. 不过，地政处强调从没有指示承办商封锁事涉出入口。虽然承办商在工程完成后曾提交照片，但地政处职员没有留意照片中该出入口的情况。承办商解释，工人在拆桥当天欲向1楼住户交代进行的工程，惟无人应门。由于在拆桥后1楼的出入口悬空，工人恐怕住户会从该处失足堕下，遂以铁杆封锁出入口，以策安全。承办商在投诉人报警后两天拆去铁杆。

8. 地政总署同意该署应就承办商的行为负责，同时认为承办商应在现场留下联络资料，以便投诉人查询。承办商就事件道歉。

本署观察所得及评论

9. 本署认为，承办商封锁事涉出入口虽是出于好意，但其行为却犹如非法封锁私人物业，且会引起其他问题（例如住户在火警时无法逃生），做法确不恰当。其实，承办商大可在进行拆桥工程之前先联络业主，或将通知书贴在出入口的铁闸上。地政处亦应提醒承办商，若在执行职务时遇上困难，应尽快请示该处。

10. 地政处职员没有查明真相便否认责任，是处事草率。再者，承办商拆走铁杆后，地政处在给投诉人的函件中仍只是重复该处并没有指示承办商在1楼出入口装上铁杆，而没有解释承办商为何那样做，难怪投诉人觉得该处是在推卸责任。

11. 本署促请地政处日后在处理涉及承办商的投诉时，须适时向投诉人交代事件，避免产生误会。

这宗个案显示部门处事草率



房屋署

个案编号：OMB 2013/5139 – 退回公屋租金

投诉：延误退回多扣的公屋租金

投诉内容

二〇一二年四月，投诉人为已过世的亲人（「甲女士」）办理交还公屋单位的手续，并取回有关单位的按金。然而，房屋署在同年五月依旧从甲女士的银行户口扣除该月的租金。

2. 投诉人要求房屋署把多扣的租金退回甲女士的户口，但该署职员表示他必须亲身到屋邨办事处填写申请表格，才能取回退款。投诉人认为房屋署不负责任，浪费他的时间。

房屋署的解释

3. 房屋署承认，屋邨办事处职员没有在收回单位当天及时取消甲女士的自动转帐安排，数天后过了银行的截数日期才在该署电脑系统内终止她的租约，结果导致多扣租金。

4. 由于房屋署与银行之间并无退款机制，因此未能应投诉人的要求把退款直接存入甲女士的户口。

致歉及处理投诉

5. 房屋署对投诉人因职员拒绝他的退款要求而产生的误会或不满表示歉意，并已提醒前线职员须细心聆听及解释，灵活处理市民的诉求。

6. 投诉人最终同意接受房屋署的解释及安排，在提交申请表格后已收到退款支票。

这宗个案显示部门延误处理



食物环境卫生署

个案编号：OMB 2013/2124 – 垃圾收集箱

投诉：没有解决与垃圾收集箱有关的环境滋扰问题

投诉内容

投诉人的村屋外有一个大型垃圾收集箱，该地点的卫生情况欠佳，而且经常有拾荒者在垃圾中翻寻，对附近居民造成滋扰。投诉人曾多次向食物环境卫生署（「食环署」）投诉，当区环境卫生办事处（「环卫办」）职员承诺会移走事涉垃圾箱，但其后却不了了之。

食环署的回应

2. 据食环署表示，自二〇一二年十一月首次接获投诉后，环卫办已多次派员到场巡查，认为该地点的卫生情况可以接受。然而，该办亦已再三指示承办商加倍留意情况，并在附近张贴通告，提醒市民保持环境清洁。

3. 食环署澄清：环卫办职员只曾向投诉人表示会尽快把其投诉转交有关人员跟进，并无承诺移走垃圾箱。由于村代表及其他村民均认为别无他处适合摆放垃圾箱，故该署暂不考虑迁移事涉垃圾箱。

4. 在本署介入后，环卫办自二〇一三年七月底开始增加收集垃圾的次数，承办商除每天上午一次外，下午会再收集一次。

本署的评论

5. 由于欠缺独立佐证，本署难以判断环卫办职员曾否向投诉人承诺迁移事涉垃圾箱。

6. 然而，该地点的卫生情况确实欠佳，尤以晚间为甚。环卫办虽然一直有跟进投诉，但始终未能有效解决问题。

7. 本署促请食环署采取以下改善措施：

(1) 安排每天晚上清理事涉垃圾箱；

(2) 增添一个垃圾收集箱；

(3) 增加巡查次数，并加强检控把垃圾弃置在垃圾箱旁的人士。

8. 本署欣悉，食环署其后已把每天第二次收集垃圾的时间延迟至晚上八时，以减少垃圾积存。

这宗个案显示部门未有尽办法解决问题



食物环境卫生署及屋宇署

个案编号：OMB 2013/2994A & B – 渗水问题

投诉：延误跟进渗水个案

投诉内容

投诉人是某大厦单位的业主。二〇一三年八月初，她向本署投诉由食物环境卫生署（「食环署」）及屋宇署人员所组成的「渗水投诉调查联合办事处」（「渗水办」），指该办延误处理其单位的渗水问题。

2. 其实，投诉人先前亦曾于二〇一二年五月向本署提出投诉。本署当时进行查讯后，发现渗水办职员多番延误，以致个案在二〇一〇年三月至二〇一二年四月期间几乎毫无进展，属严重失当，令人难以接受。本署促请渗水办密切监察个案进度，以免再次延误。

3. 二〇一二年九月初，渗水办告知投诉人，调查证实渗水源头为对上单位的浴室地台。十月下旬，该单位的业主收到该办的「妨扰事故通知」（「通知」）。其后，该单位进行维修，但投诉人的单位仍有渗水，渗水办职员表示会跟进及安排进行覆检测试，但其后一直没有告知她个案进展。投诉人就这一点再向本署投诉。

渗水办的回应

4. 渗水办承认职员没有适切跟进个案及适时告知投诉人调查进度，包括：在成功派递「通知」后逾三个月（即二〇一三年一月底），才到投诉人的单位视察情况，其后一直没有告知她调查进展。此外，在二〇一三年四月中到对上单位进行覆检测试后，亦延至近三个月后（即

七月初）才覆核测试结果。渗水办向投诉人致歉，并训示有关职员在处理投诉时必须遵守部门指引。

5. 在本署介入后，由于投诉人单位的渗水情况持续，渗水办再到其单位调查及在对上单位进行多项测试，但仍未能确定渗水源头。该办表示会继续跟进，并联络再高一层的单位作进一步调查。

本署的评论

6. 渗水办重复其失误，一再延误处理投诉个案，本署认为绝对不能接受。本署严正促请该办继续密切跟进投诉人的个案，并适时向她交代调查进展及结果。

这宗个案显示部门延误处理投诉



税务局

个案编号：OMB 2013/4621 – 更改通讯地址

投诉：没有妥善更新投诉人的通讯地址，以及无理地向她征收物业税逾期附加费

投诉内容

投诉人与其他人共同拥有一项物业。二〇一二年一月，投诉人通知税务局更改通讯地址（「新地址」），但其后一直没有收到有关物业税的通知书。直至二〇一三年八月，税务局才发信到新地址，向她追收物业税及逾期附加费。

2. 投诉人去信税务局解释她的情况，并要求该局重新评税及扣除附加费。然而，税务局职员拒绝承认责任，并表示她须先缴款及提出反对，该局才会处理她的要求。

税务局的回应

3. 税务局解释，在二〇一二年一月收到投诉人更改通讯地址的通知后，已更新其记录。同年四月，该局从投诉人提交的物业税报税表中，得悉事涉物业的业权略有变更。（注：投诉人表示共同拥有物业的业主减少了一人。）税务局于是为该物业开立新档案，并编配新的档案号码。可是，由于该局职员疏忽，没有采用原档案内已输入的新地址，而由电脑系统自动设定以物业地址作为新档案的通讯地址。

4. 税务局其后把事涉物业的报税表及评税通知书均寄往物业地址。投诉人完全没有收到通知，结果在限期过后仍未缴税。二〇一三年八月，该局根据投诉人个人入息税档案的通讯地址（即正确的新地址），向她发出追收物业税通知书。

5. 税务局最后取消了有关附加费，并就职员没有采用正确的通讯地址及恰当地处理查询，向投诉人致歉。

本署的评论

6. 本署认为，税务局职员在开立新档案时没有把相关资料从旧档案转移到新档案内，实属失当。

7. 申诉专员促请税务局检讨现时开立新档案的程序，如有需要，应作出修订或澄清以便职员遵从，并应加强监督，避免再发生类似事件。

这宗个案显示部门职员办事疏忽

所涉机构在本署进行查讯或调查后采取的改善措施实例

(a) 订立更清晰措施，使运作更为一致和有效

机构 （个案编号）	行政改善措施
渔农自然护理署 （「渔护署」） （2012/5453及其他） – 同类主题投诉	再次传阅指引，提示职员须就所有已作出的决定妥善保存记录。
屋宇署 (2012/2234A)	修订程序，以加强监察清拆命令的遵从情况。
屋宇署 (2013/0471B)	修订部门工作守则，提示职员在确定有违例建筑工程后须尽快向物业业主发出劝谕信。
消费者委员会 (2011/1339)	修订指引，以确保接到市民查询的个案于个案主任缺勤时仍会妥善跟进。
惩教署 (2013/0189)	修订指引，规定职员须妥善记录由监狱管方保管的在囚人士物品。
医院管理局 （「医管局」） (2011/4424)	检讨病人接受身体约束的评估准则，并据此修订「使用身体约束物品评估记录」表格，以免产生误会。
房屋署 (2011/2863)	制定指引，列明有关处理公屋单位前租户的物品的程序，包括须妥善备存职员与租户／前租户联络的记录。
康乐及文化事务署 （「康文署」） (2011/3918)	修订康乐／体育场地洁净服务合约的条款，订明承办商的职责包括核实使用者身份；并向承办商职员发出关于如何处理使用者个人资料的新指引。
康文署 (2011/4956)	向职员发出通告，提示他们在处理投标申请书时须全面地仔细查核证明文件，并避免出现令人误会有利益冲突的情况，例如接受投标者的免费服务等。
破产管理署 (2011/4916)	• 检讨并修订变卖破产人物业的处理指引，并就物业估值方面给予职员更清晰指示；以及 • 向职员发出通告，提示他们须妥善建立档案记录，如有需要，应征询上司的意见。
运输署 (2012/1403)	修订有关审核居民巴士服务申请书的内部指示，特别是应如何计算「步行距离」。
运输署 (2012/3275)	修订相关指引，训示职员须妥善记录实地视察的结果，并将记录存档。
水务署 (2011/3361)	修订工作指引，就取消更换水表工程通知单及处理出现不正常用水模式的个案加强内部沟通。

(b) 改进跨部门及机构内部的协调安排

机构 （个案编号）	行政改善措施
渔护署 (2011/3426) 运输署 (2012/0123B)	各有关部门随后举行会议，就某郊野公园一条车辆通道的管制工作厘清职责及责任。
食物环境卫生署 （「食环署」） (2012/1764A)	在把投诉个案转介另一部门之后，加强与该部门的沟通，以确保迅速采取跟进行动。
食环署 (2013/0046B)	设立机制，与环境保护署（「环保署」）分享关于食肆排出过量油烟的资料。
食环署 (2013/0246)	分区环境卫生办事处及食物安全中心就处理食物投诉方面加强沟通及协调。
医管局 (2012/1168)	加强医院药房与其他部门的沟通，免致医生处方已没有存货的药物。
房屋署 (2013/2125B)	就通知1823电话中心须转介的个案订立程序。
税务局 (2012/0077)	修订指引及工作程序，加强不同组别之间及与纳税人的沟通，特别是关于纳税人的联络地址及该局追税行动的记录。
地政总署 (2013/1504C)	与律政司成立工作小组，研究就重复非法占用政府土地的情况加强执法行动。
运输署 (2012/3618)	联同其他政府部门与利益相关人士展开讨论，就车辆进入两幢建筑物之间的行人道的问题寻求短期及长期解决方案。
运输署、民政事务总署及地政总署 (2011/3089)	采取跨部门联合行动，终止一幅政府土地持续被非法占用30年的情况。

所涉机构在本署进行查讯或调查后采取的改善措施实例

(c) 改善处理市民查询／投诉的措施

机构（个案编号）	行政改善措施
渔护署 (2010/2175)	检讨及修订「猫只领域护理计划」的投诉处理机制，以确保妥善处理有关该计划的公众投诉。
民航处 (2012/2862)	修订工作指引，就如何处理有关直升机噪音的投诉向前线职员发出更清晰的指示。
公司注册处 (2013/1132)	修订指引，确保及时处理投诉，以及在需要较长时间处理个案时向投诉人发出简复。
食环署 (2012/3657B)	对每宗渗水个案（包括雨水渗漏）的情况仔细作出评估及计划跟进行动。
食环署 (2013/1809A)	修订程序，确保在处理卫生妨扰投诉时须适时澄清相关的土地业权。
入境事务处（「入境处」）(2011/5200)	改善热线服务的录音功能，并增设后备系统。
地政总署 (2013/3301(I))	提醒职员在处理小型屋宇申请人索取资料的要求时，须向他们提供全面、准确及一致的资料。
个人资料私隐专员 (2013/2497)	确保在根据《个人资料（私隐）条例》第37条决定对投诉不予调查的情况下，适时通知投诉人有关决定及理据。
西九文化区管理局 (2012/0680)	发出处理投诉指引，以便前线职员有所依从。

(d) 改善客户服务的措施

机构（个案编号）	行政改善措施
地产代理监管局 (2013/1899A)	增调人手，以提高处理纪律研讯个案的效率，并制定工作程序，避免纪律研讯在该局委员任期交接期间受到延误。
消防处 (2013/3336)	• 制定内部指引，订明救护员在现场完成标准程序，不得作为延误载送病人到医院的藉口；以及 • 加强监察，以调查怀疑有延误的个案。
医管局 (2012/1168)	制定新指引及程序，以确保医院药房职员须向病人解释更改药单的原因，而有关更改药单原因的记录须保存两年，方便进行监察。
法律援助署 (2013/1824)	修订诉讼安排的问卷，以供法援受助人注明其希望采用的诉讼语文。

地政总署 (2013/0093)	制定新措施，以加快处理塌树投诉，包括提高聘用承办商程序的灵活性，并加强文书支援。
康文署 (2008/4222)	推出新的「担保人专用图书证」，以照顾幼童、长者及行动不便人士借阅图书馆资料的需要。
康文署 (2012/0232)	在图书馆当眼位置张贴通告，以便使用图书馆的人士知悉把逾期罚款投进指定钱箱及发出罚款收据的安排。
邮政署 (2011/2841)	与某外地邮政机构建立沟通方式，以解决寄往当地的邮件遗失率偏高的问题。
运输署 (2012/1488)	委聘独立机构进行客户意见调查，以评估乘客对「流动多媒体系统」服务的意见。
运输署 (2012/3966)	获政府资讯科技总监协助，提升「香港政府一站通」网站的更改地址服务，以确保驾驶执照持有人可同时正确地更新住宅及邮递地址。
水务署 (2010/2756)	修订工作指引，审核水表测试的申请，避免不必要地更换及测试水表。
水务署 (2011/0098)	提升电脑系统，以便更准确地估算水费，尤其是在录得负读数的情况下。
水务署 (2011/3361)	提升电脑系统，在发出更换水表工程通知单前容许用户提供用水量不正常的理由。
水务署 (2011/4309)	提升电脑系统，向由于用水量减少而无须缴付水费的用户发出水费单，并提示他们须向水务署提供用水量减少的原因。

(e) 加强规管及管制的措施

机构 （个案编号）	行政改善措施
渔护署 (2010/2175)	向负责执行「猫只领域护理计划」的非政府机构清楚厘定评估计划成效的条件，以便加强监察。
渔护署 (2011/3426)	提醒工程承办商在进入某郊野公园后须锁上闸栏，防止其后有未经授权的车辆驶入。
发展局 (2013/1829A)	设立系统，监察由各政府部门转介的危险树木个案的跟进进度，以便适时作出回应。
税务局 (2013/0547B)	提升内部监察系统（包括缩短每次检讨相隔的时间；设立按时呈阅机制；以及提示职员须优先处理紧急个案），以确保适时评估应缴印花税的款额。
康文署 (2010/1790)	修订指引，禁止在公众泳池的指定循环泳线内教授和学习游泳。

所涉机构在本署进行查讯或调查后采取的改善措施实例

康文署 (2010/4719)	修订向泳客发出的通告内容，更清楚地向公众发布泳滩使用规则；修订工作指引，就如何在泳滩采取执法行动向前线职员发出更清晰的指示；更新该署网页，以反映上述经修订的通告及指引。
康文署 (2011/4479)	加强对在公园非法喂饲流浪猫的执法行动，包括寻求市民（例如作出举报的投诉人）协助担任证人，以便提出检控。
康文署 (2012/3665)	实行新措施，防止体育总会属下的社区体育会滥用以团体身份预订康体设施的权利，包括每年检讨社区体育会的资格。
康文署 (2012/3856)	在某公园采取措施，包括禁止使用扬声器及在空地放置大型花盆，以防止噪音滋扰。

(f) 订立更清晰合理的规则

机构 （个案编号）	行政改善措施
惩教署 (2011/2957)	修订有关在囚人士使用电话的规则，订明除了因特殊情况而要求使用电话外，在囚人士假如在两个月内未有家人探访或致电家人，可致电在境外的家人10分钟，无须事先获准。
房屋署 (2012/5445)	修订某「居者有其屋」屋苑分配停车位的规则，在考虑优先安排时以住户而非业主作为依据，使分配更加公平。
房屋署 (2013/0217)	修订香港房屋委员会管理的停车位分配安排，给予持有「接载残疾人士停车证明书」的司机较优先的考虑。
运输署及 运输及房屋局 (2012/4018及 2012/3834)	全面检讨香港进口电动汽车的申请程序，以及为考虑电动汽车的情况而特别制定一套新程序。

(g) 为市民提供更适时及更清晰的资料

机构 （个案编号）	行政改善措施
渔护署 (2010/2175)	加强公众教育，说明有关「先捕捉，后绝育，再释放回原居地」的处理流浪动物方法。
食环署 (2012/2704(I))	修订指引，规定职员须因应怀疑是渗水源头单位的业主／住户的要求，提供受渗水影响的位置的资料。
政府档案处 (2012/2621)	公布有关使用政府档案处各项服务的新指引，方便市民查阅档案资料。
入境处 (2011/5200)	更广泛地宣传有关该处可为身在内地的香港居民提供的各种协助。

地政总署 (2012/5261)	修订内部指引，确保有关小型屋宇申请的通告张贴在拟兴建地点附近的当眼位置。
地政总署 (2013/1634)	在所有单车停泊处张贴永久通告，提示使用者不可长期停泊单车。
康文署 (2013/0651(I))	在「租用文娱场地作主要的非指定用途合约」加入条款，订明如有第三者提出要求，可披露有关租用人及合约条款的资料。
社会福利署 (2012/1418)	在该署网页提供与非政府机构订立的津贴及服务协议中文版，方便公众查阅。
运输署 (2013/2265)	修订「私家服务（豪华房车）出租汽车许可证」申请表，令首次申请者知悉，如未能提供汽车出租记录，可提交其他相关文件或资料供该署考虑。
水务署 (2013/3026)	于二〇一四年一月启动流动应用程式「WSD Mobile App」，方便市民查阅有关暂停供水的资料，以及为有关事宜作更好准备。

(h) 员工培训

机构 （个案编号）	行政改善措施
民航处 (2012/2862)	为负责处理直升机噪音投诉的前线职员提供培训，以加强他们对于航空交通运作及投诉处理的知识。
教育局 (2012/2183(I))	加强员工培训，确保有效率地处理索取资料的要求。
机电工程署 (2013/0408A)	提供职员培训，引导他们以正面的态度处理市民投诉。
环保署 (2013/0934(I))及 食环署 (2013/0624(I))	提供职员培训，加深他们对《公开资料守则》及「诠释和运用指引」的认识。
食环署 (2013/0246及 2012/5680(I))	提示职员在调查食物投诉时，须遵守部门指引：检取食物样本交化验所化验；穿着制服；妥善保存记录；以及在遇到突发事件时灵活处理。
医管局 (2011/4424)	为前线职员提供培训，说明有必要适时及准确地记录对病人的护理，以及与病人及家属的基本口头沟通。
水务署 (2010/2756)	提供职员培训，以提高抄表的准确度。
水务署 (2011/0098)	加强前线职员的入职培训，增加有关电脑估算水费的内容。

涉及《公开资料守则》的个案撮要选录

（若是适用，个案撮要的末尾会加上评注，
以标明所确定的行政失当性质类别。）



地政总署

个案编号：OMB 2013/1342(I) – 寮屋登记资料

投诉：无理拒绝提供某寮屋的人口登记资料 – 成立

投诉内容

据投诉人所称，他与家人原本居住的寮屋遭人霸占。二〇一三年三月，他致函要求地政总署辖下的寮屋管制办事处（「寮管办」）提供文件，以证明他们是该寮屋的登记人。然而，寮管办拒绝他的要求，他于是向本署投诉。

地政总署的解释

2. 地政总署指出，政府于一九八〇年代登记全港寮屋人口，以便进行各项规划。根据寮管办的记录，事涉寮屋附有寮屋登记编号，获暂准存在。然而，该寮屋是坐落在政府土地上的非法构筑物，寮屋登记编号及寮屋人口登记都不会赋予或承认任何人占用该土地的权利。

3. 基于上述理由，寮管办于二〇一三年三月拒绝确认投诉人占用事涉寮屋的权利。

4. 同年五月，投诉人根据《公开资料守则》（「《守则》」）向地政总署索取该寮屋的人口登记资料。其后，寮管办以书面摘要方式回应投诉人部分要求，确认他的名字已登记于事涉寮屋的人口记录表格上。然而，基于表格内载有第三者的个人资料，寮管办拒绝向投诉人提供整份记录表格的副本。

本署的评论

5. 根据《守则》及其指引，索取资料的人士不论是否援引《守则》，政府部门都应该根据《守则》的规定处理其要求；如属可行，最可取的做法是提供载有所索取资料的原来记录之副本。无论市民索取资料作何用途，政府部门均不应藉以拒绝发放资料。

6. 本署审阅了投诉人二〇一三年三月致寮管办的信件。虽然当中用了不少篇幅说明事情的来龙去脉，以申述他索取资料的因由，但他要求的资料其实清晰不过，即他与家人在寮管办的登记资料上的人口记录。投诉人并非要求该办确认他们占用事涉寮屋或有关土地的权利。

7. 固然，寮屋人口登记记录并不能证明他占用事涉寮屋的权利，但根据《守则》指引，寮管办根本无须，甚至不应考虑他索取资料的目的。该办以有关资料无助于达致他的目的为理由而拒绝他的要求，实属不该。

8. 本署认为，恰当的做法是直截了当地向投诉人确认其名字载于寮屋登记资料上，同时申明该项记录不能证明登记人占用土地的权利。然而，寮管办待投诉人在五月底援引《守则》再次索取资料，才确认其登记记录，实在是不必要的延误。

9. 此外，寮管办以文件内有第三者资料为由，拒绝向投诉人提供整份记录表格的副本。虽然此举符合《守则》中可拒绝提供资料的理由，但就投诉人的个案而言，所谓「第三者」不外是他的家人。寮管办大可提示投诉人，先征求家人的同意，或与他们一起提出索取资料要求。这样做不但可免除该办对披露第三者资料的顾虑，更能够按《守则》指引中最可取的做法向投诉人提供他所需的资料，即提供原有记录的副本。

结论及建议

10. 综合以上所述，申诉专员认为投诉成立。

11. 申诉专员建议地政总署，若投诉人取得家人的同意，便应向他提供有关「寮屋人口记录表格」的副本。

这宗个案显示部门无理拒绝提供资料



食物环境卫生署

个案编号：OMB 2013/1376(I) – 披露招聘资料

投诉：无理拒绝披露关于招聘事宜的资料

投诉内容

投诉人应徵食物环境卫生署（「食环署」）的卫生督察职位，获邀参加笔试，但其后没有获拣选参加面试。他要求食环署披露应征者须在笔试中至少取得多少分（「最低分数」）才可参加面试，但该署拒绝其要求。

食环署的回应

2. 食环署引用了《公开资料守则》（「《守则》」）第2.9(c)段，拒绝向投诉人披露有关资料。该署认为，公开「最低分数」会「令部门妥善而有效率的运作受到伤害或损害」。在回应本署的查讯时，食环署更澄清，该署根本上没有预设「最低分数」。

本署的评论

3. 申诉专员指出，食环署在拒绝投诉人的要求时错误引用了《守则》中关于「部门运作」的第2.9(c)段。该署应该引用的是《守则》第2.11段，即公开该等资料会「对公务人员的管理工作造成伤害或损害」。该条文适用于与公务员的招聘或聘任有关的资料。

4. 此外，食环署早应向投诉人说明，该署根本上没有为拣选应征者预设「最低分数」。

这宗个案显示部门错误应用／诠释《守则》



香港警务处

个案编号：OMB 2013/0898(I) – 报案记录

投诉：无理拒绝投诉人索取报案记录的要求

投诉内容

投诉人致电某分区警署报案，声称受到电话滋扰。翌日，他亲身到该警署索取他的电话报案记录，但当值警员以有关记录属内部资料为理由，拒绝他的要求。他认为香港警务处（「警务处」）拒绝提供记录，是违反《公开资料守则》（「《守则》」）。

警务处的回应

2. 投诉人当天到警署要求即时取得他的报案记录。当值警员告诉他，有关记录是作调查之用，而且处理需时，因此未能即时提供。投诉人当时并没有提出进一步要求。

3. 其后，投诉人再致电该警署，投诉事涉警员无理拒绝提供有关记录，并且再次提出索取记录的要求。接听电话的警员向他解释索取记录的程序，以及未能即时提供有关记录的原因，但投诉人不满意解释。

4. 警务处在回应本署的查讯时表示，报案记录载有投诉人的个人资料，故此他应根据《个人资料（私隐）条例》而非《守则》索取有关记录。至于事涉警员指有关记录是作调查之用，警务处承认处理方法确有改善空间，并已训示有关警员。

本署的评论

5. 由于《守则》并无条文指其不适用于涉及个人资料的记录，因此，本署不认同警务处的观点，并促请警务处按照《守则》规定，处理投诉人的要求。

这宗个案显示部门对《守则》的适用范围有错误理解

以全面调查方式覆检的个案索引

附件 12

个案编号	投诉事项	原来的整体结论	覆检后的决定	覆检后的整体结论	建议数目
房屋署					
2011/2863	没有履行承诺，为一名前租户保管其私人物品。	查讯 – 没有行政失当的情况	改变原来的决定	投诉不成立，但机构另有失当之处	2
屋宇署					
2012/2630	没有就某大厦两个僭建出入口及改变处所用途采取执法行动。	全面调查 – 不成立	维持原来的决定	不成立	0
2012/5427	(1) 无理拒绝饬令物业管理公司即时清拆僭建的檐篷；以及 (2) 视察楼宇结构安全的方法不适当。	查讯 – 没有行政失当的情况	维持原来的决定	不成立	0

以全面调查方式覆检的个案撮要选录

（若是适用，个案撮要的末尾会加上评注，以标明所确定的行政失当性质类别。）



房屋署

个案编号：OMB 2011/2863 – 处理前租户的物品

投诉：没有履行承诺，为公屋单位的前租户保管其私人物品 – 投诉不成立，但部门另有失当之处

投诉内容

投诉人是前公屋租户。她指房屋署在二〇〇七年收回她的公屋单位时，曾承诺代为保管她留在单位内的家具杂物，直至她获编配另一公屋单位为止。然而，房屋署在约四年后把所有物品拍卖及弃置，事前并没有通知她。

首次查讯的结果

2. 本署在二〇一一年九月完成首次查讯时指出，没有证据显示房屋署职员曾向投诉人作出上述承诺。根据《房屋条例》及房屋署的内部指引，该署若在收回单位的过程中检取任何物品，会给予前租户14天的申索期。申索期届满后，无人认领的物品将成为香港房屋委员会的财产，其执行机构房屋署可安排拍卖有价值的物品，并以所得款项抵销前租户的欠款。房屋署按照既定程序处理投诉人的物品，并无不妥。

投诉人的覆检要求

3. 应投诉人的覆检要求，本署进一步审研她的个案，并要求房屋署提供补充资料。本署在房屋署的档案中发现，该署一直没有向本署或投诉人披露在处置她的物品前，储物仓曾发生污水管爆裂事故，大部分物品遭浸湿及损坏，以致房屋署须即时清理。

4. 本署认为，在14天申索期届满后至投诉人的物品被拍卖及弃置这段期间，房屋署或有行政失当之处，故决定展开全面调查。

调查所得

5. 二〇〇七年年初，房屋署收回投诉人的公屋单位。她以健康欠佳为理由，要求职员代为保存单位内的物品。职员在考虑过她的实际情况及当时可用的储物空间后，酌情把她的物品存放于屋邨的储物仓。

6. 二〇〇七年八月及九月，房屋署职员曾两度前往投诉人当时登记的住址，以追讨其单位的欠款，但未能成功联络她。房屋署其后注销她的欠款。

7. 二〇〇八年年中，房屋署职员（「职员甲」）应投诉人的要求，陪同她到储物仓查看，并让她取走部分物品。职员甲当日亦曾促请投诉人尽快搬走所有物品，但没有向她索取最新的通讯地址及电话号码。房屋署表示，职员甲偶然会接到投诉人的电话，而由于她拒绝提供联络资料，双方的接触一直是由投诉人主导。

8. 在二〇一〇年十二月发生喉管爆裂事故后，房屋署把七件尚有价值的电器拍卖，并把其余物品弃置。拍卖所得款项约50元已用作抵销投诉人的欠款。由于房屋署无法联络投诉人，故此直至二〇一一年七月，投诉人再致电该署查询时，才得悉她的物品已被拍卖或弃置。

本署观察所得及意见

9. 本署认为，没有证据显示房屋署曾承诺为投诉人保管私人物品，直至她获编配另一公屋单位为止，因此决定维持原来的结论。然而，该署容许她占用储物仓近四年之久，变相为她提供免费储存服务，投诉人甚至可在有需要时取回部分物品。房屋署以体恤及关怀为本行使酌情权，但是没有给予投诉人一个明确期限，亦没有向她清楚解释根据法例规定，那些物品已不再属她所有，随时可予拍卖或弃置。本署认为，尽管职员甲曾口头提醒她必须尽快领回物品，房屋署的做法仍会令她形成不合理的期望，也间接纵容她一直拖延。

10. 虽则房屋署根据法例有权拍卖及弃置投诉人的物品，但该署既然令她产生了错误的期望，实应在处置物品前联络她。房屋署辩称投诉人拒绝留下联络方法，以致无法通知她；而投诉人则坚称已向职员甲提供了新的住址及电话号码。本署在房屋署的档案中，没有发现任何显示该署曾向她索取联络资料的记录。假如投诉人确曾拒绝，有关职员应作妥善记录，以便日后翻查。

11. 房屋署认为，喉管爆裂事故与投诉事项无关，故没有必要向本署及投诉人主动交代，本署对此不能认同。特别是，当投诉人质疑为何她的大量物品只卖得50元时，清楚交代事件的原委应可以释除她的疑虑。此外，因事故而直接导致房屋署终止存放安排，亦揭示了该署并无订立清晰的覆检机制及处置时限，以便定期跟进酌情代前租户保管的物品。本署相信，在发生事故之前，房屋署职员从未打算处置有关物品。

结论及建议

12. 综合以上所述，申诉专员认为投诉不成立，但部门另有失当之处。

13. 申诉专员建议房屋署：

(1) 制定清晰指引，列明有关处理前租户遗留在公屋单位内的物品的程序，包括订立以酌情／体恤理由保存未有于申索期内领回的物品的审批和覆检程序、时限，以及该署对物品损坏所承担的法律责任；以及

(2) 提醒职员须妥善备存与租户／前租户联络的记录。

这宗个案显示部门处理前租户物品的程序欠周全



屋宇署

个案编号：OMB 2012/2630 – 违例建筑工程及改变处所用途

投诉：没有就某大厦内的违例建筑工程及改变处所用途采取执法行动 – 不成立

投诉内容

投诉人于二○一二年八月首次向本署投诉，指位于某街道174-176号的大厦有违例建筑工程：174号阁楼前后两边楼梯间的墙壁被凿通成两个门口（「僭建门口」）。此外，174号1楼住宅单位被非法改作补习社及幼稚园用途（「改变用途」）。投诉人已向屋宇署举报上述违规情况，但该署没有采取任何执法行动。

本署首次调查的结果

2. 二○一三年一月，本署完成对这宗投诉的调查，得出的结论是：由于「僭建门口」对住户所构成的风险甚低，故屋宇署按照其经广泛公众咨询后制定的一贯执法政策，决定不采取执法行动。此外，本署亦接受该署解释：由于174号地下及174号阁楼由不同业主拥有，174号阁楼必须靠「僭建门口」进出。至于「改变用途」，由于并未构成火警、结构、卫生及环境等方面的危险，故该署不视之为实质的改变用途。基于以上所述，申诉专员认为投诉不成立。

以全面调查方式覆检的个案撮要选录

投诉人的覆检要求

3. 二〇一三年四月，投诉人要求本署覆检个案。他指出：174号地下及174号阁楼实由同一业主拥有。这与屋宇署所提供的资料（上文第2段）不同。

4. 投诉人亦指：174号阁楼及176号阁楼前后两边楼梯间的墙壁同样被违规凿通成两个门口，屋宇署曾发信警告有关业主，要求把墙壁还原，但只有176号阁楼的业主遵办。

5. 此外，邻近的大厦有四个住宅单位亦如174号1楼般被非法改作商业用途，屋宇署已向该四个单位的业主发出警告信。故此，该署理应就「改变用途」采取相同行动。

覆检结果

6. 本署应投诉人要求覆检了这宗个案，并同样以全面调查方式进行。覆检结果如下。

内部楼梯

7. 174号地下及174号阁楼的业主确属同一间公司。阁楼与地下之间原有内部楼梯相连，而174号阁楼可藉以出入。然而，该楼梯早已被拆去，楼板的孔洞亦已被混凝土封填，两项工程均未得屋宇署批准。由于上述违例建筑工程并未对楼宇造成任何明显的结构性危险，故根据该署的既定政策不属「须优先取缔类别」。

两个门口

8. 屋宇署确曾发出警告信，要求174号阁楼的业主把事涉墙壁还原。其后，业主在「僭建门口」设置有耐火玻璃门的防护门廊。由于玻璃门的阔度及耐火能力均未能完全符合安全标准，该署遂于二〇一三年三月发出命令，要求业主把事涉墙壁恢复原状。然而，假如业主能改变玻璃门的阔度和耐火能力，以符合安全标准，该署会撤销命令。

改变用途

9. 邻近的大厦亦有三个单位被发现改变用途，由于有关改变可能会令楼面负荷过重，屋宇署于二〇一二年十一月向各单位的业主发出劝谕信。不过，该署在覆核后确定楼面有足够负荷能力，因此不会采取进一步行动。

10. 至于174号1楼的「改变用途」，由于没有对楼面带来额外负荷，故屋宇署没有向业主发出劝谕信或警告信。

本署观察所得及结论

11. 本署认为，就投诉人所指的各项问题，屋宇署采取及不采取行动的决定，均符合该署的既定政策、执法指引和安全评估。

12. 因此，申诉专员对这宗投诉个案的结论维持不变。



屋宇署

个案编号：OMB 2012/5427 – 僭建问题及视察楼宇方法

投诉：(1) 无理拒绝饬令管理公司即时清拆僭建檐篷 – 不成立；以及 (2) 视察楼宇结构安全的方法不适当 – 不成立

投诉内容

投诉原于二〇一二年十二月提出。投诉人指称所居住的屋苑每座大厦地下入口均有僭建檐篷。屋宇署已发出劝谕信，要求业主及物业管理公司于30天内清拆该些檐篷。投诉人担心情况危险，故要求屋宇署饬令管理公司即时清拆檐篷，但不果。此外，该署人员以「目测」方法视察后，表示没有即时危险，但数天后有天花板塌下。投诉人质疑该署未有以适当的方法进行视察。

首次查讯的结果

2. 屋宇署解释，事涉檐篷并无即时危险，管理公司已积极统筹业主安排清拆工程，该署无须饬令管理公司即时拆除事涉檐篷；该署一贯先以「目测」方法进行视察，并根据楼宇设计的标准、批准图则等资料作专业评估，以判断个案是否涉及迫切危险。该署人员以「目测」方法视察屋苑外部及公用地方后，发现某座大厦入口处的横梁底部有混凝土松脱现象，遂随即要求管理公司跟进。数天后，该署人员再到场视察，结果显示松脱的混凝土已被移除，而有混凝土松脱的天花四周亦已妥善围封。

3. 本署认为，屋宇署的解释合理。

投诉人的覆检要求

4. 在二〇一三年年中，投诉人提出以下意见，要求本署覆检个案：

(1) 既然有混凝土从天花板塌下，可见以「目测」方法视察楼宇结构「不科学」及「不专业」。

(2) 檐篷对居民的安全构成威胁，屋宇署容许屋苑业主／管理公司继续拖延清拆檐篷，并不合理。

覆检结果

5. 本署以全面调查方式覆检这宗投诉个案。除向屋宇署及管理公司索取更多资料外，本署亦征询了独立的楼宇测量专业意见。

6. 就投诉人的意见(1)，本署曾征询独立的楼宇测量专业意见，得悉「目测」确实是业界视察楼宇结构问题最常用的基本方法。受过专业训练的测量人员在「目测」及参考批准图则后，一般可准确地评估楼宇的结构安全。

7. 根据管理公司所述，投诉人其后见到地面上的混凝土是在维修工程期间移除的，并非因松脱而从天花板塌下。

8. 投诉人并没有目睹天花板堕下，而管理公司亦已解释地上散落混凝土的原因。因此，投诉人指屋宇署人员「目测」后不久即有混凝土掉下一说，实无任何证据支持。此外，根据独立的楼宇测量专业意见，屋宇署具备专业资格的人员以「目测」方法视察楼宇结构问题，并无不妥。

9. 就投诉人的意见(2)，屋宇署解释，清拆僭建檐篷工程未能马上展开，原因是业主要求清拆僭建檐篷后即时搭建符合法例规定的新檐篷，以保障途人安全，而搭建新檐篷须先向屋宇署提交有关图则。该署已于二〇一三年九月收到有关图则，待该署审批后，预计整项工程可于二〇一四年年初展开。基于事涉檐篷并无迫切危险，该署认为无须要求管理公司即时清拆檐篷。本署认为，该署的解释合理。

结论

10. 基于上述覆检结果，申诉专员决定维持原来对这宗个案的结论。

履行服务承诺的统计数字
（二〇一三年四月一日至二〇一四年三月三十一日）

附件 14

(A) 查询*

	回复时间		
亲临本署或电话查询	即时	30分钟内	30分钟后
	12,647 (100%)	0	0
书面查询	5个工作天内	6至10个工作天	10个工作天后
	102 (85%)	15 (12.5%)	3 (2.5%)

* 不包括有关正在处理的投诉个案的查询。

(B) 投诉**

	回复时间	
发出认收函件	5个工作天内	5个工作天后
	4,999 (99.2%)	39 (0.8%)

** 不包括无须或实际上无法认收的个案。

	不在本署职权范围内或受条文所限不得调查的个案			其他个案		
终结的个案	10个工作天内（目标：不少于70%）	11至15个工作天（目标：不超过30%）	15个工作天后	3个月内（目标：不少于60%）	3至6个月（目标：不超过40%）	6个月后
	1,133 (88.9%)	123 (9.7%)	18 (1.4%)	3,592 (81.7%)	755 (17.2%)	49 (1.1%)

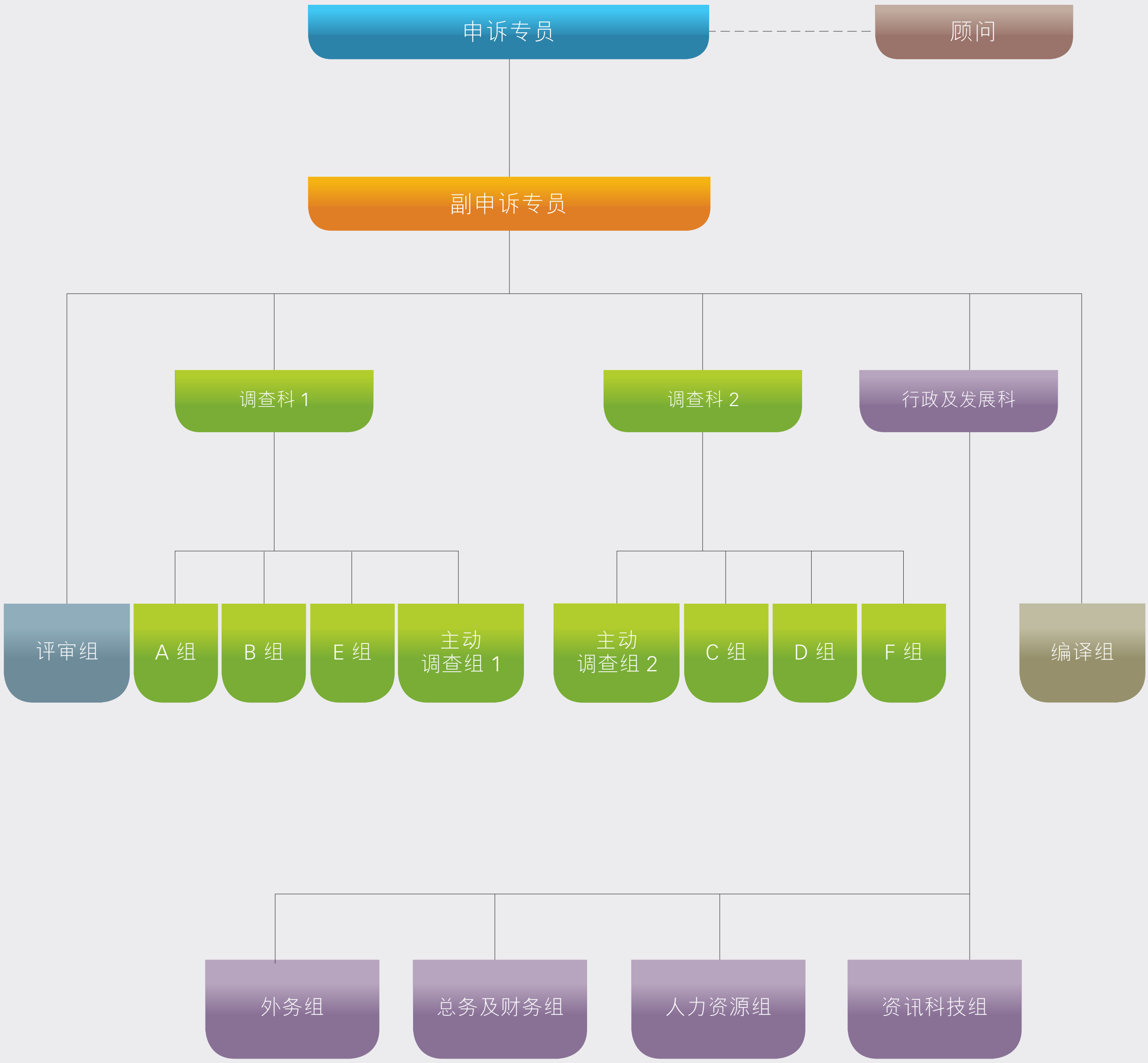
(C) 外展讲座

	回复时间	
邀请本署人员主持讲座	10个工作天内	10个工作天后
	10 (100%)	0

组织图

附件 15

申诉专员公署组织图



顾问名单

工程及测量

梁广灏先生，SBS, OBE, JP
陈旭明先生
陈嘉正博士，BBS, JP
熊永达博士，MH

社会工作及更生事务

方敏生女士，BBS, JP
吴宏增先生
马丽庄教授，JP
陈丽云教授，JP

法律

王贵国教授
陈文敏教授，SC
戴耀廷博士，MH
罗正威先生，SBS, SC, JP
M. J. A. Cooray教授
Anne Scully-Hill教授

会计

蔡永忠先生，JP

医务及护理

黄重光医生，JP
邓惠琼教授，SBS, JP
卢宠茂教授，JP
钱惠堂教授

* 姓名以笔划序

申诉专员公署的访客

日期	访客
2013年4月17日及4月23日	广东省东莞市纪委防治腐败培训班（由香港理工大学中国商业中心安排）
2013年5月2日	贵州省公务员培训班（由香港金融管理学院安排）
2013年5月13日	中国高级法官研修班（由香港城市大学安排）
2013年5月21日	青海省政府公共财政管理培训班（由香港金融管理学院安排）
2013年5月22日	广东省佛山市市直党政部门和各区党政领导培训班（由香港理工大学中国商业中心安排）
2013年5月28日	广东省佛山市顺德区委组织部代表团（由香港理工大学中国商业中心安排）
2013年5月30日	青海省审计培训团（由香港金融管理学院安排）
2013年5月31日	中国监察学会金融分会代表团（由香港金融管理局安排）
2013年6月26日	新疆维吾尔自治区公务员廉政建设培训班（由香港金融管理学院安排）
2013年6月27日	广东省佛山市三水区领导能力干部提升班（由香港中文大学香港亚太研究所安排）
2013年6月28日	韩国国防购置计划管理局代表团
2013年7月3日	广东省佛山市禅成区组织部廉政建设培训班（由香港金融管理学院安排）
2013年7月5日	内地法律学院学生（由亚洲法律资源中心安排）
2013年7月10日	江苏省常州市纪委代表团（由香港理工大学中国商业中心安排）
2013年7月11日及7月17日	广东省东莞市预防办代表团（由香港理工大学中国商业中心安排）
2013年7月12日	北京大学普通法奖学金得主（由香港大律师公会安排）
2013年7月16日	广东省深圳市人力资源和社会保障局代表团（由职业训练局安排）
2013年7月18日	浙江省温州市委组织部代表团（由香港大学专业进修学院安排）
2013年7月23日	江苏省扬州市纪委组织纪监干部交流团（由香港创意产业及科技创新委员会安排）
2013年7月29日	泰国申诉专员公署代表团
2013年8月7日	广东省佛山市行政审批制度培训班（由香港中文大学香港亚太研究所安排）
2013年8月15日	内蒙古包头市廉政建设培训班（由内蒙古自治区包头市监察局安排）
2013年8月23日	湖南省长沙市委组织部代表团（由香港理工大学中国商业中心安排）
2013年8月29日	内地司法厅／局代表团（由律政司安排）
2013年9月3日	中国高级公务员经济管理研讨班（由香港生产力促进局安排）
2013年9月5日	吉林省教育厅所属高校纪委培训人员（由中国教育留学交流（香港）中心安排）

申诉专员公署的访客

日期	访客
2013年9月17日	广东省人大常委会副主任肖志恒（由香港驻粤经济贸易办事处安排）
2013年10月3日	内地法律学者（由亚洲法律资源中心安排）
2013年10月22日	广东省梅州市委组织部代表团（由香港理工大学中国商业中心安排）
2013年10月29日	贵州省人力资源开发与管理培训班（由香港金融管理学院安排）
2013年10月30日	内地公务员交流课程（由香港公共行政学院安排）
2013年11月1日	吉林省纪委系统干部考察团（由中国教育留学交流（香港）中心安排）
2013年11月13日	山东省监察厅代表团（由香港理工大学中国商业中心安排）
2013年11月18日	贪污研究深造证书课程（由香港大学专业进修学院安排）
2013年11月19日	四川省重庆市委组织部（由香港理工大学中国商业中心安排）
2013年11月21日	内地廉政建设培训班（由香港金融管理学院安排）
2013年11月29日	联合国毒品和犯罪问题办公室代表团（由香港警务处联络事务科安排）
2013年12月4日	四川省成都市监察局公务员廉政建设研修班（由香港金融管理学院安排）
2013年12月11日	广东省深圳市人力资源和社会保障局代表团（由职业训练局安排）
2013年12月12日	国家民政部纪检组组长曲淑辉女士（由政府新闻处安排）
2014年1月14日	内地红三角经济发展研讨班（由香港生产力促进局安排）
2014年1月17日	中国高级法官研修班（由香港城市大学安排）
2014年1月20日	云南省边疆地区公务员公共政策及管理培训班（由香港金融管理学院安排）
2014年1月22日	全国人大内务司法委员会副主任委员王胜明先生（由政府新闻处安排）
2014年3月28日	顺德联谊总会梁銶琚中学学生





统计图表

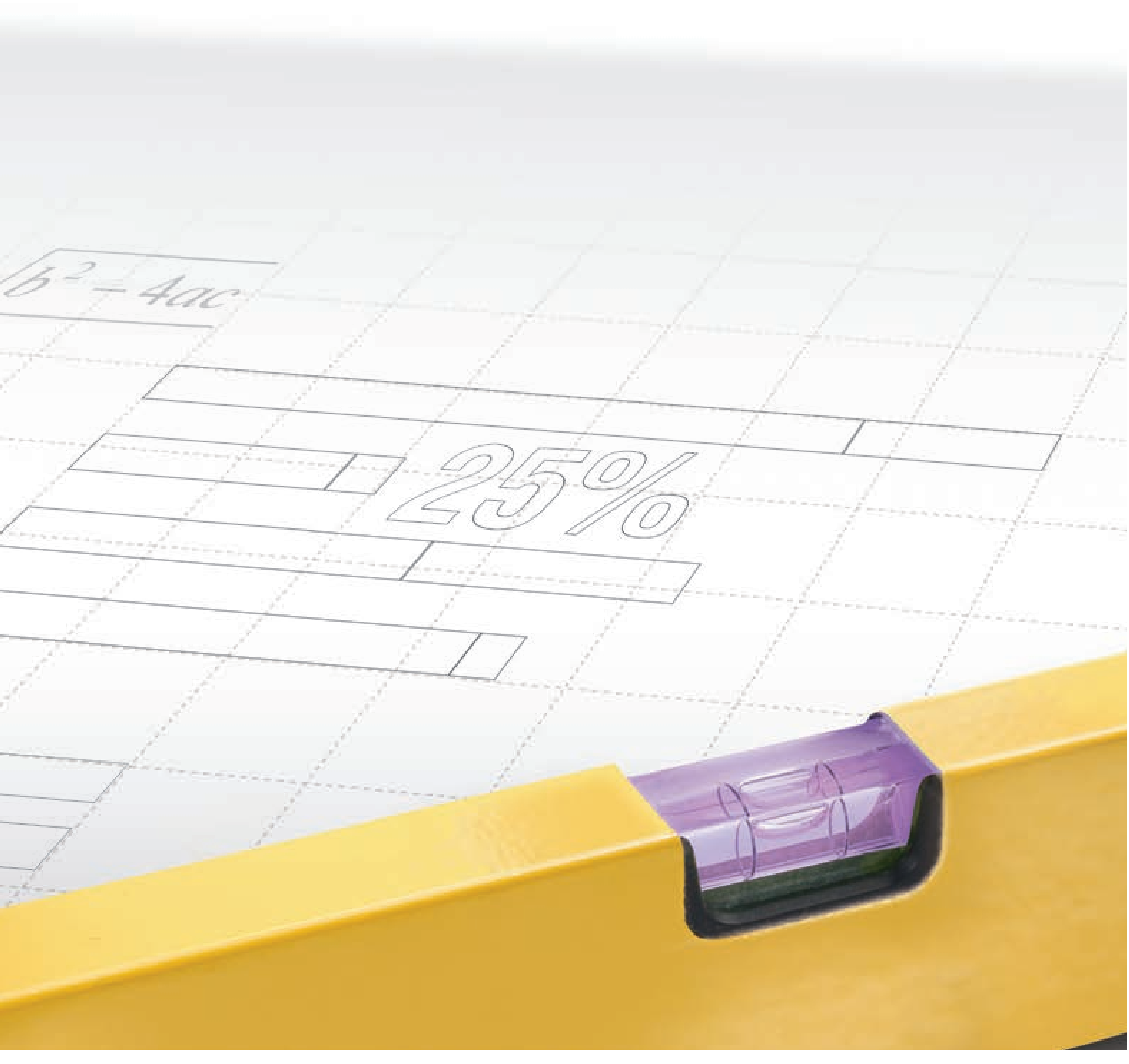


表 1

个案数字

	报告年度[1]				
	09/10	10/11	11/12	12/13	13/14
查询	**13,789**	**12,227**	**12,545**	**12,255**	**12,767**
投诉					
(a) 须处理的投诉	**5,869**	**6,467**	**6,085**	**6,349**	**6,572**
– 接到的投诉	4,803[393]	5,339[627]	5,029[180]	5,501[238]	5,624[398]
– 由上年度转入[2]	1,066	1,128	1,056	848	948
(b) 已处理的投诉	**4,775[402]**	**5,437[611]**	**5,237[210]**	**5,401[235]**	**5,670[367]**
无法跟进处理[3]	**2,560[100]**	**2,381[11]**	**2,560[127]**	**3,116[102]**	**2,965[319]**
已跟进并终结	**2,215[302]**	**3,056[600]**	**2,677[83]**	**2,285[133]**	**2,705[48]**
– 查讯后终结[4]	2,086[302]	2,894[524]	2,492[6]	2,094[133]	2,346[36]
– 全面调查后终结[5]	126	155[76]	163[61]	169	321[12]
– 调解后终结[6]	3	7	22[16]	22	38
(c) 已处理的投诉的百分比 = (b) / (a)	**81.4%**	**84.1%**	**86.1%**	**85.1%**	**86.3%**
(d) 转拨下年度 = (a) – (b)	**1,094**	**1,030**	**848**	**948**	**902**
已完成的主动调查数目	**7**	**6**	**5**	**6**	**6**

注1. 自每年4月1日至翌年3月31日。
注2. 在2009/10、2010/11及2011/12年度，分别包括96、34及26宗重新查讯的个案。
注3. 不在本署职权范围内，或受《申诉专员条例》所限不得调查；投诉已撤回；或本署基于个案已进入法律程序或缺乏表面证据等原因而中止调查或不予继续处理。
注4. 根据条例第11A条跟进的一般性质的个案。
注5. 根据条例第12条跟进的较复杂的个案，当中可能涉及严重的行政失当、行政体制上的流弊等。
注6. 根据条例第11B条跟进的个案，当中不涉及行政失当，或只涉及轻微的行政失当。
[ ] 表示属于同类主题投诉个案的数目。

– 有关上表使用的词汇的详细定义，请参阅附件1「用语词汇」。

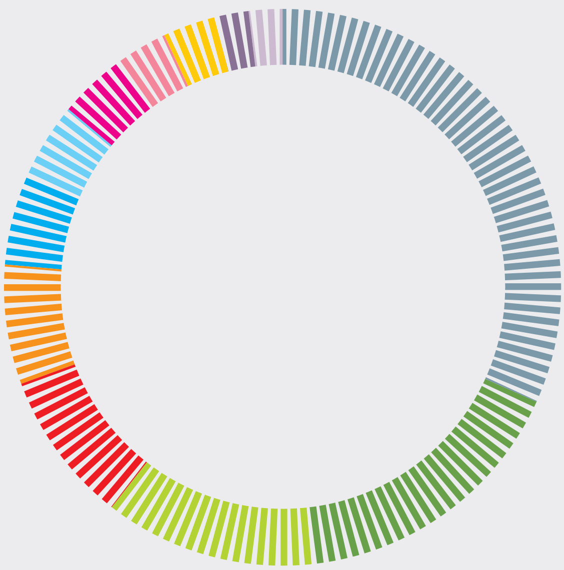
表 2

接到的查询／投诉数目



表 3

已处理的投诉个案的性质



- 31.9% 出错、意见／决定错误
- 16.2% 监管不力
- 12.7% 延误／没有采取行动
- 8.9% 其他（例如：投诉内容欠清晰、一般的批评或意见）
- 6.8% 没有回应／答复投诉或查询
- 5.4% 职员态度欠佳（例如：无礼、不乐意提供协助）
- 4.4% 不按程序办事
- 3.9% 办事疏忽、有缺失遗漏的情况
- 3.0% 程序不妥
- 3.0% 厚此薄彼、处事不公
- 2.1% 选择性执法
- 1.7% 滥用职权

表 4

接到的查询／投诉分布情况

机构	查询数目	投诉数目
入境事务处	221	120
土木工程拓展署	8	15
土地注册处	11	6
大学教育资助委员会秘书处	1	1
工业贸易署	4	2
公司注册处	18	9
公务员薪俸及服务条件常务委员会秘书处	0	1
水务署	128	88
司法机构政务长	110	49
市政局	1	0
市区重建局	31	20
平等机会委员会	36	30
民政事务总署	111	132
民航处	6	4
民众安全服务处	5	1
立法会秘书处	2	5
地政总署	288	342
地产代理监管局	22	8
行政长官办公室总务室	4	6
西九文化区管理局	3	3
社会福利署	365	205
房屋署	868	674
法律援助署	121	72
知识产权署	7	3
屋宇署	343	301
建筑署	14	16
律政司	23	15
政府化验所	1	0
政府物流服务署	8	2
政府飞行服务队	1	1
政府产业署	3	4
政府统计处	4	3
政府新闻处	0	1

机构	查询数目	投诉数目
政府总部		
– 工商及科技局	1	0
– 公务员事务局	13	21
– 民政事务局	6	12
– 房屋及规划地政局	1	0
– 保安局	5	5
– 政制及内地事务局	9	6
– 政务司司长私人办公室	0	1
– 政务司司长办公室	134	85
– 食物及卫生局	5	7
– 财政司司长办公室	1	0
– 财经事务及库务局	6	11
– 商务及经济发展局	12	23
– 教育局	95	71
– 劳工及福利局	8	6
– 发展局	9	16
– 运输及房屋局	11	9
– 环境局	3	4
食物环境卫生署	802	594
香港天文台	9	7
香港考试及评核局	17	14
香港房屋协会	37	37
香港房屋委员会	23	6
香港金融管理局	33	26
香港海关	63	40
香港电台	11	7
香港艺术发展局	1	1
香港警务处	347	166
香港体育学院有限公司	3	3
个人资料私隐专员	69	24
差饷物业估价署	31	20

表 4

接到的查询／投诉分布情况

机构	查询数目	投诉数目
库务署	13	6
消防处	48	79
消费者委员会	57	29
海事处	21	19
破产管理署	38	19
康乐及文化事务署	207	249
强制性公积金计划管理局	33	10
规划署	16	19
通讯事务管理局办公室	54	41
劳工处	225	112
渠务署	15	18
税务局	65	50
邮政署	126	83
电讯管理局	1	0
路政署	45	56
廉政公署	32	8
运输署	317	369
雇员再培训局	17	5
渔农自然护理署	42	47
审计署	2	2
学生资助办事处	48	26
机场管理局	6	7
机电工程署	24	19
卫生署	75	58
选举事务处	5	2
环境保护署	68	63
职业训练局	14	19
医院管理局	442	229
医疗辅助队	2	4

机构	查询数目	投诉数目
惩教署	36	103
证券及期货事务监察委员会	13	11
合计	**6,640**	**5,123**

注1. 表1所列本署接到的查询及投诉总数，分别是12,767宗及5,624宗。这两项数字与表4的数字有差别，是因为：
(i) 涉及申诉专员职权范围以外的机构的查询／投诉数字；以及
(ii) 涉及《申诉专员条例》附表1第II部所列机构，而并非关于《公开资料守则》的投诉，
并无列入本表内。

注2. 《申诉专员条例》附表1所列，但本年度内本署没有接到有关他们的查询／投诉的机构，并无列入本表内。

表 5
已处理的投诉个案分布情况：5,670 宗

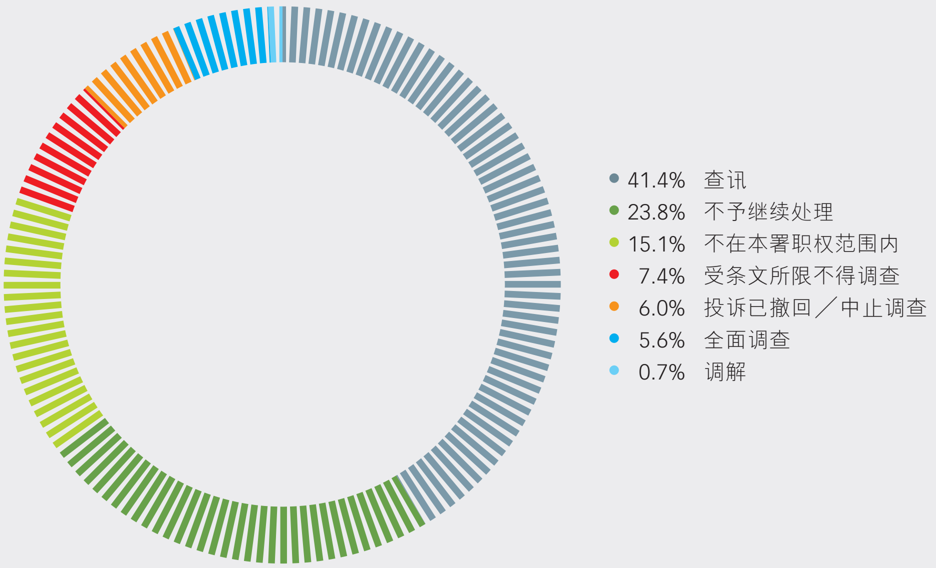
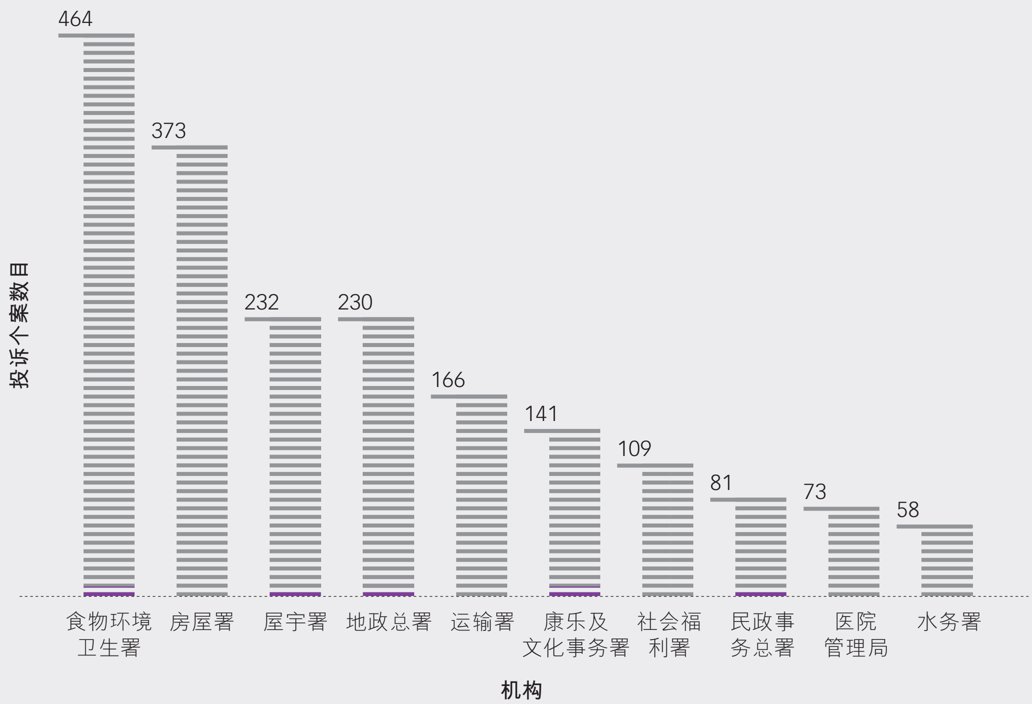


表 6
已跟进并终结的投诉个案：最多人投诉的十个机构



附注

注1. 「已跟进并终结的投诉个案」是指以查讯、全面调查或调解方式处理的个案。
注2. 最多人投诉的十个机构占本署已跟进并终结的2,705宗投诉个案的71.2%。
注3. ▬ 表示同类主题投诉（源自市民大众关注的同类课题）。

表 7 经全面调查后终结的投诉个案结果：321 宗

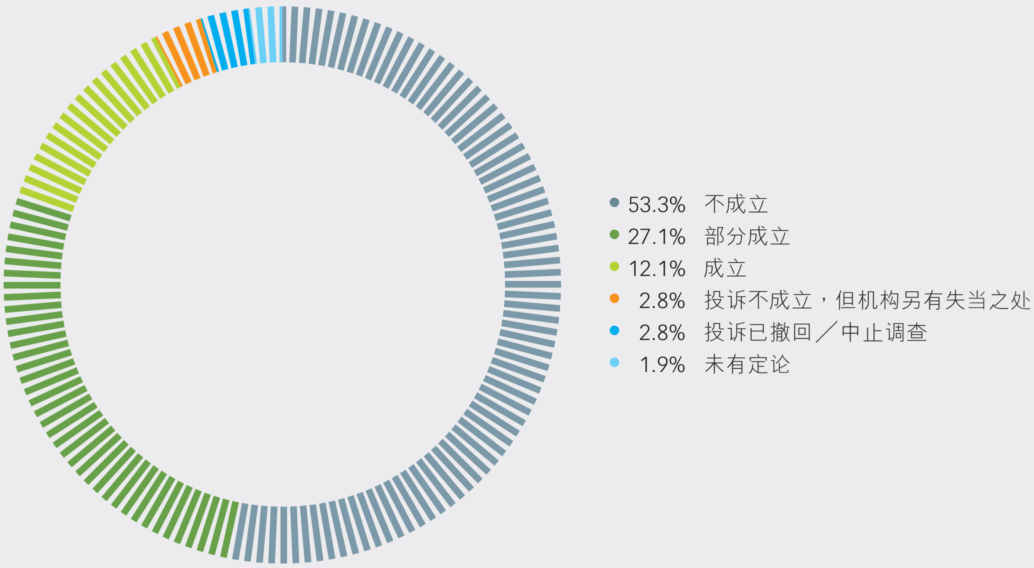


表 8 经全面调查后确定的行政失当类别

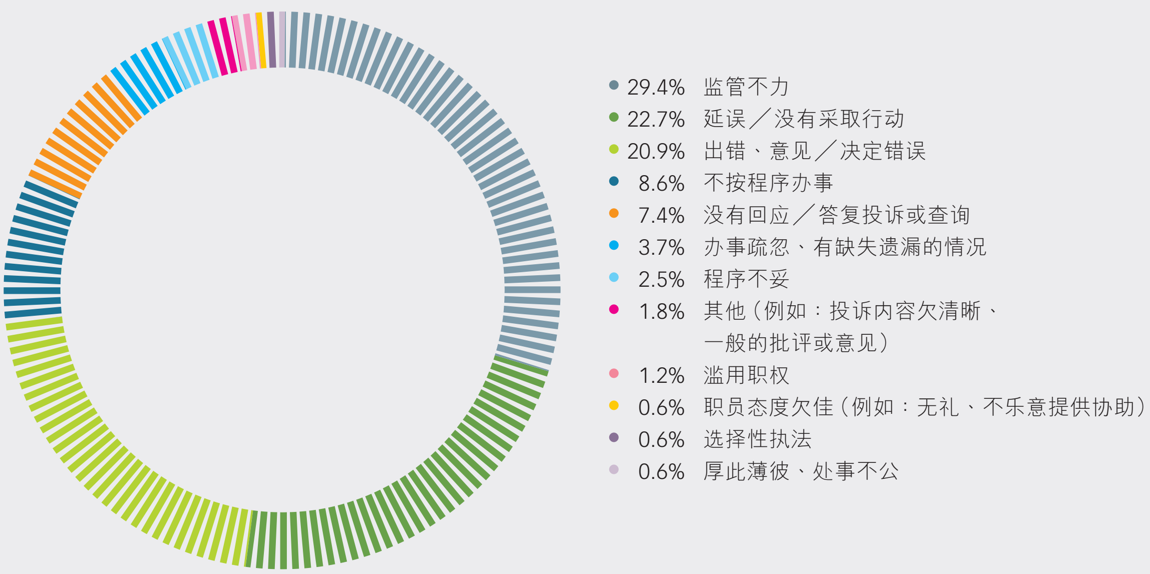


表 9

以查讯方式终结的投诉个案结果

机构	投诉个案数目	发现有缺失或不足之处的个案	申诉专员提出改善措施的建议数目
入境事务处	45	9	0
土木工程拓展署	5	0	0
土地注册处	4	1	0
大学教育资助委员会秘书处	1	1	0
工业贸易署	1	1	0
公司注册处	4	1	0
水务署	52	11	4
司法机构政务长	16	5	0
市区重建局	7	0	0
平等机会委员会	8	0	0
民政事务总署	61	8	2
民航处	1	0	0
立法会	1	1	0
立法会秘书处	1	0	0
地政总署	183	53	6
地产代理监管局	3	1	0
行政长官办公室总务室	4	2	0
西九文化区管理局	1	0	0
社会福利署	94	21	3
房屋署	354	34	1
法律援助署	36	2	0
知识产权署	1	0	0
屋宇署	183	68	8
建筑署	1	0	0
律政司	6	2	0
政府产业署	1	1	0
政府统计处	2	0	0
政府总部			
– 公务员事务局	1	1	0
– 民政事务局	3	1	0
– 保安局	2	1	0
– 政制及内地事务局	2	1	0
– 政务司司长私人办公室	1	0	0
– 政务司司长办公室	21	9	2

机构	投诉个案数目	发现有缺失或不足之处的个案	申诉专员提出改善措施的建议数目
– 食物及卫生局	3	0	0
– 财经事务及库务局	5	1	0
– 商务及经济发展局	8	2	0
– 教育局	19	3	0
– 劳工及福利局	1	0	0
– 发展局	8	1	1
– 运输及房屋局	3	0	0
– 环境局	2	1	0
食物环境卫生署	388	215	21
香港考试及评核局	4	1	0
香港房屋协会	21	3	0
香港房屋委员会	3	1	0
香港金融管理局	13	1	0
香港海关	15	4	0
香港电台	2	0	0
香港艺术发展局	1	0	0
香港警务处	9	7	0
个人资料私隐专员	13	7	0
差饷物业估价署	9	5	2
消防处	11	1	0
消费者委员会	16	5	0
海事处	10	3	0
破产管理署	7	0	0
康乐及文化事务署	128	42	9
强制性公积金计划管理局	2	2	0
规划署	11	1	0
通讯事务管理局办公室	12	1	0
劳工处	36	3	0
渠务署	10	0	0
税务局	16	11	0
邮政署	39	16	0
路政署	32	0	0
廉政公署	1	0	0
运输署	155	19	2

表 9

以查讯方式终结的投诉个案结果

机构	投诉个案数目	发现有缺失或不足之处的个案	申诉专员提出改善措施的建议数目
雇员再培训局	2	1	0
渔农自然护理署	28	3	0
学生资助办事处	14	7	0
机场管理局	3	0	0
机电工程署	13	2	3
卫生署	22	2	0
选举事务处	1	0	0
环境保护署	33	4	0
职业训练局	4	1	0
医院管理局	69	15	0
惩教署	32	1	2
证券及期货事务监察委员会	6	0	0
合计	**2,346**	**627**	**66**

注1. 《申诉专员条例》附表1所列，但本年度内本署没有以查讯方式终结有关他们的投诉个案的机构，并无列入本表内。
注2. 本署在查讯后不论有否发现缺失或不足之处，申诉专员均可以就个案提出任何数目的建议，要求部门或机构采取改善措施。

表 10

处理投诉个案所需的时间

整体

时间 \ 年度	09/10	10/11	11/12	12/13	13/14
少于3个月	65.3%	80.1%	83.9%	88.6%	85.8%
3至6个月	33.1%	19.3%	15.4%	10.7%	13.3%
超过6个月	1.6%	0.6%	0.7%	0.7%	0.9%
投诉个案合计	**4,775**	**5,437**	**5,237**	**5,401**	**5,670**

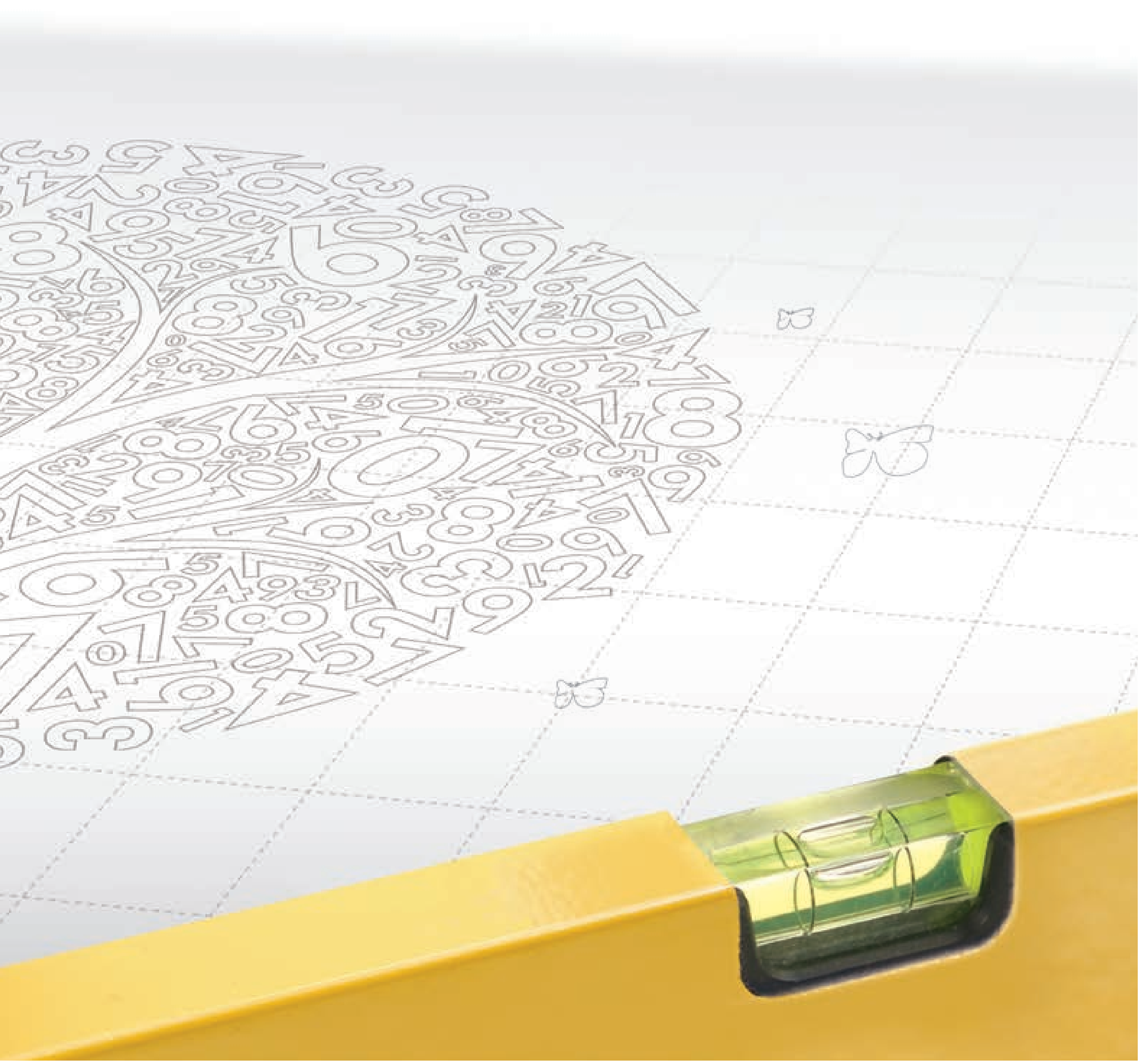
以全面调查及其他方式处理的个案

时间 \ 年度	09/10	10/11	11/12	12/13	13/14
全面调查					
少于3个月	0.8%	50.3%	4.9%	2.4%	4.4%
3至6个月	54.0%	29.0%	77.9%	78.7%	81.3%
超过6个月	45.2%	20.7%	17.2%	18.9%	14.3%
投诉个案数目	**126**	**155**	**163**	**169**	**321**
其他方式					
少于3个月	67.0%	80.9%	86.4%	91.4%	90.7%
3至6个月	32.6%	19.0%	13.4%	8.5%	9.2%
超过6个月	0.4%	0.1%	0.2%	0.1%	0.1%
投诉个案数目	**4,649**	**5,282**	**5,074**	**5,232**	**5,349**



财务报表

截至二〇一四年三月三十一日止年度



独立核数师报告
致申诉专员

（根据《申诉专员条例》于香港成立）

本核数师（以下简称「我们」）已审计列载于第3至22页申诉专员的财务报表，此财务报表包括于二〇一四年三月三十一日的资产负债表、截至该日止年度的收支结算表、全面收益表、资金状况变动表和现金流量表以及主要会计政策概要及其他附注解释资料。

申诉专员就财务报表须承担的责任

申诉专员须负责根据香港会计师公会颁布的《香港财务报告准则》编制财务报表，以令财务报表作出真实而公平的反映及落实其认为编制财务报表所必要的内部控制，以使财务报表不存在由于欺诈或错误而导致的重大错误陈述。

核数师的责任

我们的责任是根据我们的审计对该等财务报表提出意见。我们是按照双方同意的聘任条款，仅向申诉专员报告。除此以外，我们的报告不可用作其他用途。我们概不会就本报告的内容，对任何其他人士负责或承担法律责任。

我们已根据香港会计师公会颁布的《香港审计准则》进行审计。该等准则要求我们遵守道德规范，并规划及执行审计，以合理确定财务报表是否不存在任何重大错误陈述。

审计涉及执行程序以获取有关财务报表所载金额及披露资料的审计凭证。所选定的程序取决于核数师的判断，包括评估由于欺诈或错误而导致财务报表存在重大错误陈述的风险。在评估该等风险时，核数师考虑与该机构编制财务报表以作出真实而公平的反映相关的内部控制，以设计适当的审计程序，但目的并非对机构内部控制的有效性发表意见。审计亦包括评价申诉专员所采用会计政策的合适性及作出会计估计的合理性，以及评价财务报表的整体列报方式。

我们相信，我们所获得的审计凭证能充足和适当地为我们的审计意见提供基础。

独立核数师报告（续）
致申诉专员

（根据《申诉专员条例》于香港成立）

意见

我们认为，该等财务报表已根据《香港财务报告准则》真实而公平地反映申诉专员于二〇一四年三月三十一日的事务状况及截至该日止年度的盈馀及现金流量。

毕马威会计师事务所
执业会计师

香港中环
遮打道10号
太子大厦8楼

二〇一四年五月十九日

收支结算表
截至二〇一四年三月三十一日止年度

（所有数额均以港元为单位）

	附注	2014	2013
收入			
政府资助金	3	**$ 102,386,000**	$ 98,985,000
递延政府资助金之摊销	3	**1,814,220**	2,312,382
银行存款之利息收入		**4,946,993**	6,294,324
其他收入		**19,650**	45,905
		$ 109,166,863	$ 107,637,611
支出			
营运开支	4	**(95,981,147)**	(92,999,795)
年度盈余		**$ 13,185,716**	$ 14,637,816

全面收益表
截至二〇一四年三月三十一日止年度

申诉专员在所列报的两个年度期内，除「年度盈余」外并无其他全面收益帐项。由于申诉专员的「全面收益总额」在两个年度期内均与「年度盈余」相同，因此，本财务报表没有另行编制全面收益表。

第9至22页之附注为本财务报表的整体部分。

资产负债表
于二〇一四年三月三十一日

(所有数额均以港元为单位)

	附注	2014	2013
资产			
非流动资产			
物业、机器及设备	7	$ 76,804,523	$ 74,197,078
流动资产			
按金及预付款项		$ 671,389	$ 2,647,194
应收利息		2,426,817	1,987,288
原定三个月以上到期之定期存款		331,497,500	320,712,000
现金及现金等价物	8	9,155,928	9,327,656
		$ 343,751,634	$ 334,674,138
资产总额		$ 420,556,157	$ 408,871,216
负债			
非流动负债			
应付约满酬金 — 非流动部分	9	$ 1,619,656	$ 4,616,944
递延政府资助金 — 非流动部分	3	67,971,538	69,785,758
		$ 69,591,194	$ 74,402,702
流动负债			
其他应付款项及应计费用		$ 3,330,345	$ 2,154,195
应付约满酬金 — 流动部分	9	6,774,831	4,640,248
递延政府资助金 — 流动部分	3	1,814,220	1,814,220
		$ 11,919,396	$ 8,608,663
负债总额		$ 81,510,590	$ 83,011,365

资产负债表（续）
于二〇一四年三月三十一日

（所有数额均以港元为单位）

	附注	2014	2013
资金			
累计资金		**$ 339,045,567**	$ 325,859,851
资金总额		**$ 339,045,567**	$ 325,859,851
资金及负债总额		**$ 420,556,157**	$ 408,871,216

申诉专员已于二〇一四年五月十九日批准及授权刊发。

刘燕卿女士
申诉专员

第9至22页之附注为本财务报表的整体部分。

资金状况变动表
截至二〇一四年三月三十一日止年度

（所有数额均以港元为单位）

	累计资金
于二〇一二年四月一日之结余	$ 311,222,035
二〇一二／二〇一三年度资金状况变动：	
年度盈余及全面收益总额	14,637,816
于二〇一三年三月三十一日及二〇一三年四月一日之结余	$ 325,859,851
二〇一三／二〇一四年度资金状况变动：	
年度盈余及全面收益总额	13,185,716
于二〇一四年三月三十一日之结余	$ 339,045,567

第9至22页之附注为本财务报表的整体部分。

现金流量表
截至二〇一四年三月三十一日止年度

（所有数额均以港元为单位）

	附注	2014	2013
营运活动			
年度盈余		**$ 13,185,716**	$ 14,637,816
调整：			
利息收入		**(4,946,993)**	(6,294,324)
折旧		**2,628,578**	3,158,273
递延政府资助金之摊销		**(1,814,220)**	(2,312,382)
处置物业、机器及设备之得益		**(958)**	(4,679)
营运资金变动前之营运盈余		**$ 9,052,123**	$ 9,184,704
按金及预付款项减少／(增加)		**1,975,805**	(1,979,265)
其他应付款项及应计费用增加		**140,796**	70,178
应付约满酬金(减少)／增加		**(862,705)**	997,960
营运活动产生之现金净额		**$ 10,306,019**	$ 8,273,577
投资活动			
收取利息		**$ 4,507,464**	$ 7,206,530
购置物业、机器及设备付款		**(4,201,640)**	(306,426)
处置物业、机器及设备所得款项		**1,929**	6,138
原定三个月以上到期之定期存款增加		**(331,497,500)**	(320,712,000)
原定三个月以上到期之定期存款到期		**320,712,000**	305,327,000
投资活动运用之现金净额		**$ (10,477,747)**	$ (8,478,758)

现金流量表（续）
截至二〇一四年三月三十一日止年度

（所有数额均以港元为单位）

	附注	2014	2013
现金及现金等价物净减少		**$ (171,728)**	$ (205,181)
年初之现金及现金等价物	8	**9,327,656**	9,532,837
年末之现金及现金等价物	8	**$ 9,155,928**	$ 9,327,656

第9至22页之附注为本财务报表的整体部分。

1 申诉专员的概况

申诉专员于二〇〇一年十二月十九日根据法例成立为单一法团，其职能于《申诉专员条例》中订明。

申诉专员公署的注册地址为香港干诺道中168-200号信德中心招商局大厦30楼。

2 主要会计政策

(a) 遵例声明

本财务报表乃根据香港会计师公会颁布适用的《香港财务报告准则》(此统称包括适用的个别《香港财务报告准则》、《香港会计准则》及诠释)，以及《香港公认会计准则》而编制。申诉专员采纳的主要会计政策概述如下。

香港会计师公会已颁布数项对《香港财务报告准则》的修订，这些修订在申诉专员当前的会计年度首次生效。采纳这些新的及经修订的《香港财务报告准则》对申诉专员的财务报表并无实质影响。申诉专员亦没有采纳任何在当前的会计期间尚未生效的新准则或诠释（参见附注14）。

(b) 财务报表编制基准

本财务报表以历史成本作为计量基准而编制。

在编制符合《香港财务报告准则》的财务报表时，管理层需要作出影响会计政策的应用及资产、负债、收入和支出的呈报数额的判断、估计和假设。这些估计和相关假设是根据过往经验及管理层因应当时情况下乃属合理的各项其他因素为基础而作出，所得结果乃构成管理层就目前未能从其他资料来源即时得知资产及负债帐面值时所作出判断的基础。实际的结果可能与这些估计有差异。

管理层会不断检讨各项估计及相关假设。如果会计估计的修订仅影响某一期间，则该修订会在该期间内确认入帐，或如果会计估计的修订同时影响当前及未来期间，则该修订会在修订期间及未来期间内确认入帐。

2 主要会计政策（续）

(c) 物业、机器及设备与折旧

物业、机器及设备是以成本减去累计折旧及减值亏损后列帐。

折旧是在扣减物业、机器及设备的预计剩余价值（如有的话）后，按预计可使用年期以直线法冲销其成本，计算方法如下：

–	以融资租赁持有作自用的租赁土地权益	按租赁的剩余租期
–	建筑物	40年
–	租赁物业装修	10年
–	办公室家具	5年
–	办公室设备	5年
–	电脑设备	4年
–	车辆	5年

进行中的建筑项目不会为折旧预留准备金，直至有关资产已大体完成及可供使用。

资产的可使用年期及其剩余价值（如有的话）会每年检讨。

管理层会在每个结算日检讨物业、机器及设备的帐面金额有否出现减值迹象。当资产或所属的现金产生单位的帐面金额高于可收回数额时，便会在收支结算表确认减值亏损。资产或所属的现金产生单位的可收回数额，是以公允价值减处置费用及使用值两者中较高者计算。在评估使用值时，估计未来现金流量会按除税前贴现率折让至现值，而该贴现率应足以反映市场当时所评估的货币时间价值与有关资产的独有风险。假如用以厘定可收回数额的估计基准出现正面的变化，有关的减值亏损便会拨回。

处置或出售任何物业、机器及设备所产生的损益，以出售所得净额与资产的帐面金额之间的差额厘定，并依处置或出售日期在收支结算表内确认入帐。

2　主要会计政策（续）

(d)　租赁资产

申诉专员若确定某项安排（包括一项或多项交易）涉及在某段协议期间内转让一项或多项特定资产的使用权，以换取一笔或多笔付款，则该项安排即属租赁或包含租赁。此项确定是以对其实质内容所作的评估为准，不论有关安排是否以租赁的法律形式作出。

(i)　申诉专员的租赁资产分类

关于申诉专员以租赁方式持有的资产，如租赁使拥有权的绝大部分风险和利益转移至申诉专员，有关的资产会归类为以融资租赁持有；如租赁不会使拥有权的绝大部分风险和利益转移至申诉专员，则会归类为营运租赁。

(ii)　以融资租赁取得的资产

假如申诉专员透过融资租赁取得资产的使用权，该等资产会以代表租赁资产的公允价值或最低租赁付款现值（以较低者为准）的数额，列入物业、机器及设备，而相应负债则于扣除融资费用后列为融资租赁债务。折旧是按于有关租赁期冲销资产成本的比率计算，或如申诉专员将相当可能取得资产的拥有权，则按附注2(c)所列资产的可使用年期计算。减值亏损会根据附注2(c)载列的会计政策入帐。

(iii)　营运租赁费用

假如申诉专员透过营运租赁可使用其他资产，则根据租赁所支付的款项会在租赁期涵盖的会计年度内，以等额分期在收益或亏损内列支，除非另有基准更能代表来自租赁使用该资产的利益模式。营运租赁所获得的优惠，均在收支结算表内确认为租赁净付款总额的组成部分。

(e)　应收款项

应收款项按公允价值初始确认，其后以实际利率法按摊销成本减去呆坏帐减值准备后列帐，但假如贴现影响并不重大则除外。在这情况下，应收款项会按成本减去呆坏帐减值准备后列帐。

2 主要会计政策(续)

(e) 应收款项(续)

呆坏帐的减值亏损在有客观的减值证据时确认,并按金融资产的帐面金额与以资产原来实际利率贴现的预计未来现金流量(假如贴现的影响重大)之间的差额计量。减值的客观迹象包括申诉专员注意到可影响资产的预计未来现金流量的事件的可观察数据,例如债务人出现重大的财务困难。

对于可收回性成疑但并非可能性极低的应收款项,其减值亏损会以准备帐来记录。当申诉专员认为收回的可能性极低时,被视为不可收回的数额便会直接从应收款项撇销,而与该债项有关的任何数额亦会拨回。其后收回早前已计入准备帐的数额会在准备帐拨回。准备帐的其他变动和其后收回早前直接撇销的数额均会在收支结算表内确认。

(f) 其他应付款项及应计费用

其他应付款项及应计费用按公允价值初始确认,其后按摊销成本列帐。假如贴现影响并不重大,则会按成本列帐。

(g) 现金及现金等价物

现金及现金等价物包括银行存款及现金、存放于银行和其他财务机构的活期存款,以及短期和高流动性的投资。这些投资一般在购入后三个月内到期,可以随时换算为已知的现金额,而且价值变动方面的风险不大。

(h) 雇员福利

薪金、约满酬金、有薪年假、度假旅费及申诉专员提供的非金钱性雇员福利的成本,均在雇员提供相关服务的年度内累计。倘若延期支付或清缴款项而影响可属重大,则有关金额会按现值列帐。

根据香港《强制性公积金计划条例》的规定向强制性公积金(「强积金」)所作的供款,均于产生时在收支结算表内列作开支。

2 主要会计政策（续）

(i) 准备金及或有负债

申诉专员假如须就已发生的事情承担法律或推定义务，而履行该义务预期可能导致含有经济效益的资源外流，并且可作可靠的估计，便会就该时间或数额不定的负债提拨准备。假如货币时间价值重大，则准备金会按预计履行义务所需资源的现值列帐。

假如含有经济效益的资源外流的可能性较低，或是无法对有关数额作出可靠的估计，该义务便会披露为或有负债，但如果资源外流的可能性极低则除外。须视乎未来会否发生某项或某些事情才能确定存在与否的义务，亦会披露为或有负债，但如果资源外流的可能性极低则除外。

(j) 收入确认

收入按已收取或应收的报酬的公允价值计算。倘若有经济效益的资源可能流入至申诉专员，而收入及支出（如适用）能够作可靠的计算时，有关收入将在收支结算表内确认为：

(i) *政府资助金*

一笔无条件限制的政府资助金于可收取时会在收支结算表内确认为收入。其他的政府资助金于有理由确信将会收取，而申诉专员亦将会符合各项附带条件时，便会初始在资产负债表确认入帐。补偿申诉专员开支的资助金，会在开支产生的期间有系统地同时在收支结算表内确认为收入。补偿申诉专员资产成本的资助金，会列作递延政府资助金记入资产负债表，并按照附注2(c)项所列的折旧政策的基准，按相关资产的租赁年期或可使用年期在收支结算表内确认入帐。

(ii) *利息收入*

利息收入于产生时按实际利率方法确认入帐。

(iii) *其他收入*

其他收入按应计制确认入帐。

2 主要会计政策（续）

(k) 关联人士

(a) 任何人或其直系亲属与申诉专员相关联，假如该人士或其直系亲属：

(i) 可控制或共同控制申诉专员；

(ii) 对申诉专员有重大影响力；或

(iii) 是申诉专员的主要管理层成员。

(b) 假如下述任何情况适用，则某实体与申诉专员相关联：

(i) 该实体与申诉专员是同一集团的成员（即每一主体、附属机构及同集团附属机构相互有关联）。

(ii) 某一实体是另一实体的联属机构或联办机构（或另一实体所属集团成员的联属机构或联办机构）。

(iii) 两个实体都是相同第三方的联办机构。

(iv) 某一实体是第三方的联办机构，而另一实体是第三方的联属机构。

(v) 该实体是为申诉专员或申诉专员关联实体的雇员而设的聘用期结束后福利计划。

(vi) 该实体受(k)(a)项所述的人士所控制或共同控制。

(vii) (k)(a)(i)项所述的人士对该实体有重大影响或是该实体（或其主体）的主要管理层成员。

一位人士的直系亲属，概指在该人士与实体交易的过程中，可能影响该人士或受该人士影响的家庭成员。

3 政府资助金及递延政府资助金

政府资助金是供申诉专员应付日常营运开支的政府拨款。

递延政府资助金是作为预付租赁费用、购置建筑物及租赁物业装修之用的政府拨款。递延政府资助金之摊销，是按预付租赁费用以融资租赁持有作自用的租赁土地权益的租约期（54年），以及建筑物和租赁物业装修的可使用年期（分别为40年及10年）按照附注2(c)及(j)(i)项所列的会计政策，以直线法计算确认入帐。

于二〇一四年三月三十一日计算，预计递延政府资助金之摊销如下：

	2014	2013
一年内并包括在流动负债之内	$ 1,814,220	$ 1,814,220
一年后并包括在非流动负债之内	67,971,538	69,785,758
	$ 69,785,758	$ 71,599,978

4 营运开支

	2014	2013
雇员福利支出（附注5）	$ 79,345,319	$ 76,564,593
物业、机器及设备折旧	2,628,578	3,158,273
差饷及管理费	2,721,491	2,511,309
停车位之营运租赁租金	91,200	91,200
核数师酬金	73,600	66,600
宣传广播开支	6,071,549	6,412,140
其他开支	5,049,410	4,195,680
	$ 95,981,147	$ 92,999,795

5 雇员福利支出

	2014	2013
薪金及津贴	$ 69,314,571	$ 67,110,767
约满酬金	7,184,005	6,614,740
退休保障开支 — 强积金计划	1,504,641	1,489,791
未放取之年假	36,137	126,494
其他雇员福利支出	1,305,965	1,222,801
	$ 79,345,319	$ 76,564,593

6 主要管理层薪酬

	2014	2013
短期雇员福利	$ 13,034,145	$ 12,765,359
聘用期结束后福利	1,990,452	1,909,387
	$ 15,024,597	$ 14,674,746

7 物业、机器及设备

	以融资租赁持有作自用的租赁土地权益	建筑物	租赁物业装修	办公室家具	办公室设备	电脑设备	车辆	总计
成本：								
于2012年4月1日	$ 74,900,000	$ 16,800,000	$ 13,913,445	$ 567,934	$ 829,285	$ 2,945,512	$ 179,801	$ 110,135,977
增添	–	–	65,728	21,055	117,927	101,716	–	306,426
处置	–	–	–	(660)	(59,006)	(34,455)	–	(94,121)
于2013年3月31日	$ 74,900,000	$ 16,800,000	$ 13,979,173	$ 588,329	$ 888,206	$ 3,012,773	$ 179,801	$ 110,348,282
累计折旧：								
于2012年4月1日	$ 14,063,364	$ 4,222,438	$ 11,330,248	$ 347,245	$ 553,910	$ 2,463,956	$ 104,432	$ 33,085,593
年内支出	1,394,220	420,000	742,329	110,349	144,368	311,047	35,960	3,158,273
处置后拨回	–	–	–	(528)	(58,760)	(33,374)	–	(92,662)
于2013年3月31日	$ 15,457,584	$ 4,642,438	$ 12,072,577	$ 457,066	$ 639,518	$ 2,741,629	$ 140,392	$ 36,151,204
帐面净值：								
于2013年3月31日	$ 59,442,416	$ 12,157,562	$ 1,906,596	$ 131,263	$ 248,688	$ 271,144	$ 39,409	$ 74,197,078

7 物业、机器及设备（续）

	以融资租赁持有作自用的租赁土地权益	建筑物	租赁物业装修	办公室家具	办公室设备	电脑设备	车辆	进行中的建筑项目	总计
成本：									
于2013年4月1日	$ 74,900,000	$ 16,800,000	$ 13,979,173	$ 588,329	$ 888,206	$ 3,012,773	$ 179,801	$ –	$ 110,348,282
增添	–	–	1,227,923	98,594	656,833	911,579	884,970	1,457,095	5,236,994
处置	–	–	–	–	(3,181)	(219,875)	–	–	(223,056)
于2014年3月31日	$ 74,900,000	$ 16,800,000	$ 15,207,096	$ 686,923	$ 1,541,858	$ 3,704,477	$ 1,064,771	$ 1,457,095	$ 115,362,220
累计折旧：									
于2013年4月1日	$ 15,457,584	$ 4,642,438	$ 12,072,577	$ 457,066	$ 639,518	$ 2,741,629	$ 140,392	$ –	$ 36,151,204
年内支出	1,394,220	420,000	311,398	77,074	122,908	219,496	83,482	–	2,628,578
处置后拨回	–	–	–	–	(2,210)	(219,875)	–	–	(222,085)
于2014年3月31日	$ 16,851,804	$ 5,062,438	$ 12,383,975	$ 534,140	$ 760,216	$ 2,741,250	$ 223,874	$ –	$ 38,557,697
帐面净值：									
于2014年3月31日	$ 58,048,196	$ 11,737,562	$ 2,823,121	$ 152,783	$ 781,642	$ 963,227	$ 840,897	$ 1,457,095	$ 76,804,523

申诉专员以长期租赁方式持有租赁土地权益。

8 现金及现金等价物

	2014	2013
银行现金	$ 9,150,656	$ 9,322,656
库存现金	5,272	5,000
	$ 9,155,928	$ 9,327,656

9 应付约满酬金

有关数额是在雇佣合约届满时须支付给雇员的约满酬金。金额为雇员基本薪金的10%至25%（二〇一三年：10%至25%）不等，但扣除雇主的强积金供款。

10 税项

根据《申诉专员条例》附表1A第5(1)条，申诉专员获豁免缴付根据《税务条例》征收的税项。

11 承担

(a) 于二〇一四年三月三十一日尚未履行而没有在财务报表中反映的资本承担额如下：

	2014	2013
已订约	$ 1,005,837	$ 372,243

(b) 于二〇一四年三月三十一日计算，按照停车位不可撤销之营运租赁合约应缴付的最低租赁付款总额如下：

	2014	2013
于一年内缴付	$ 7,600	$ 7,600

12 累计资金管理

申诉专员在管理累计资金时，基本目的是确保申诉专员的财政持续稳健。申诉专员无须承担外部施加的对累计资金的要求。

13 金融风险管理及金融工具的公允价值

风险管理由会计部根据申诉专员核准的政策执行。会计部与营运单位紧密合作，鉴别和评估财务风险。申诉专员就整体的风险管理订定书面准则，例如利率风险、金融工具的运用，以及额外流动资金的投资方式。

申诉专员所涉及的信贷风险、资金周转风险、利率风险及货币风险如下：

(a) 信贷风险

申诉专员的信贷风险主要源自定期存款和现金及现金等价物。管理层已订定信贷政策，并持续监察这方面涉及的信贷风险。

现金存放于信贷评级稳健的金融机构，以尽量减低信贷风险。

信贷风险额上限为资产负债表内各项金融资产的帐面金额。申诉专员并无提供任何会使其涉及信贷风险的担保。

(b) 资金周转风险

申诉专员的政策是定期监察现时及预计的资金周转需要，以确保维持足够现金储备应付短期及较长期的资金周转需要。

下表载列申诉专员的财务负债在结算当日之剩余合约年期，乃根据未贴现合约现金流及申诉专员可能被要求付款之最早日期编制：

	2014				
	未贴现合约现金外流				
	一年以下或即时到期	一年以上但两年以下	两年以上但五年以下	未贴现合约现金流总计	帐面金额
应付约满酬金	$ (6,774,831)	$ (649,770)	$ (969,886)	$ (8,394,487)	$ (8,394,487)
其他应付款项及应计费用	(3,330,345)	–	–	(3,330,345)	(3,330,345)
	$ (10,105,176)	$ (649,770)	$ (969,886)	$ (11,724,832)	$ (11,724,832)

13 金融风险管理及金融工具的公允价值（续）

(b) 资金周转风险（续）

	2013				
	未贴现合约现金外流				
	一年以下或即时到期	一年以上但两年以下	两年以上但五年以下	未贴现合约现金流总计	帐面金额
应付约满酬金	$ (4,640,248)	$ (2,338,424)	$ (2,278,520)	$ (9,257,192)	$ (9,257,192)
其他应付款项及应计费用	(2,154,195)	–	–	(2,154,195)	(2,154,195)
	$ (6,794,443)	$ (2,338,424)	$ (2,278,520)	$ (11,411,387)	$ (11,411,387)

(c) 利率风险

利率风险指金融工具的价值因市场利率调整而浮动的风险。申诉专员所涉及的利率风险只有按市场利率计息的银行结余。

敏感度分析

估计假如利率整体上升／下跌100个（二〇一三年：100个）基点，而其他变数均维持不变，则申诉专员的盈余及累积资金于二〇一四年三月三十一日便会增加／减少约3,406,000元（二〇一三年：3,300,000元）。

以上的敏感度分析，是假定利率变动在结算当日已出现，并已应用到同日可能导致申诉专员涉及利率风险的金融工具内。100个基点的升跌，是管理层评估该结算日至下年度结算日期间可能出现的合理利率变动而得出的。有关分析所依据的基准与二〇一三年相同。

(d) 货币风险

申诉专员的所有交易均以港元计算，故不涉及任何货币风险。

(e) 公允价值衡量

申诉专员的金融工具以成本或摊销成本入帐的帐面金额，与其于二〇一四年及二〇一三年三月三十一日的公允价值并无重大差异。

14 截至二〇一四年三月三十一日止年度会计期间已颁布但尚未生效的修订、新准则及诠释可能带来的影响

截至本财务报表公布日期止，香港会计师公会已颁布多项修订及新准则，但在截至二〇一四年三月三十一日止年度尚未生效，本财务报表亦没有采纳该等修订及新准则。

申诉专员现正评估该等修订于初次应用期间所造成的影响。至目前为止，申诉专员认为，采纳该等修订不大可能对申诉专员的营运及财政状况构成重大影响。

投诉人约章

本署竭诚为市民提供优质服务。为充分履行职务，本署与投诉人订立以下约章：

本署的承诺

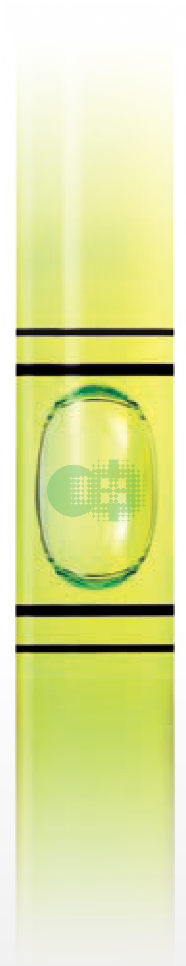
- 专业、公正及有效率地处理投诉
- 适时知会投诉人查讯的进度及结果
- 清楚解释本署的决定
- 保障投诉人的私隐
- 对市民有礼及尊重

投诉人若不满意查讯结果，可来函本署及提出理据要求覆检个案。若对个别职员或服务有任何意见，可向本署总行政主任提出。本署会秉持专业公正的精神跟进个案。

投诉人的责任

- 清楚说明投诉事项
- 适时提供真确的资料
- 配合查讯工作
- 以合理的态度提出投诉
- 对职员有礼及尊重

若投诉人未能配合，查讯进度及／或结果可能会受影响。届时本署会视乎实际情况，决定采取适当措施，包括根据所获得的证据作出判断，或终止查讯等。



申诉专员公署

地址	香港干诺道中 168-200 号 信德中心招商局大厦 30 楼
邮箱	香港邮政总局信箱 3300 号
查询及投诉热线	(852) 2629 0555
传真	(852) 2882 8149
网址	http://www.ombudsman.hk
查询电邮	enquiry@ombudsman.hk
投诉电邮	complaints@ombudsman.hk

FSC
www.fsc.org
混合產品
源自負責任的
森林資源的紙張
FSC™ C021898

本年报采用环保纸张印制